

- Hasta Hakları ve Uygulamaları
  - Hasta Sorumlulukları

Özgül GÖKÇE ÜNGÜR  
Sosyal Hizmet Uzmanı  
Hasta Hakları Birim Sorumlusu



# HASTA HAKLARI

## 1) Hizmetten genel olarak faydalanma

Adalet ve Hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlık hizmetlerinden faydalanma. Irk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet alma hakkı vardır.

## 2) Bilgilendirme ve bilgi isteme

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkanının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı isteme



# HASTA HAKLARI

## 3) Sağlık kuruluşunu ve personelini, seçme ve değiştirme

Sağlık kuruluşunu seçmeye, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetlerinden faydalanmaya, sağlık hizmeti verecek vermekte olan tabiplerin ve diğer sağlık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye seçme ve değiştirmeye hakkı vardır.

## 4) Mahremiyet

Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmeti almaya hakları vardır.



# HASTA HAKLARI

## 5) Reddetme, durdurma ve rıza

Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalelerde rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkı vardır.

## 6) Güvenlik

Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almaya,

## 7) Dini vecibeleri yerine getirebilme

Sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirmeye hakkı vardır



# HASTA HAKLARI

## 8) İnsani değerlere saygı gösterilmesi, saygınlık görme ve rahatlık

Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda, her türlü hijyenik şartlar sağlanmış gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkı vardır.

## 9) Ziyaret ve refakatçi bulundurma

Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye ve mevzuatın ve sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi halinde refakatçi bulundurmaya hakkı vardır.



# HASTA HAKLARI

## 10) Müracaat, Őikayet ve dava hakkı

**Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, Őikayet ve dava hakkını kullanmaya hakkı vardır.**



# HASTA SORUMLULUKLARI

## 1. Genel Sorumluluklar

- 1.1. Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalı ve sağlıklı bir yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır.**
- 1.2. Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir.**
- 1.3. Basit durumlarda kişiler kendi bakımlarını yapmalıdır.**



# HASTA SORUMLULUKLARI

## 2. Sosyal Güvenlik Durumu

**2.1.Hasta; sağlık, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.**

**2.2.Hasta; sağlık karnesinin (Bağ-Kur, Yeşil Kart gibi) vizesini zamanında yaptırmak zorundadır.**





# HASTA SORUMLULUKLARI

## 3. Sağlık alışanlarını Bilgilendirme

**3.1.Hasta; yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, yatarak herhangi bir tedavi görüp görmediğini, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve tüm sağlığıyla ilgili bilgileri tam, eksiksiz vermelidir.**



# HASTA SORUMLULUKLARI

## 4. Hastane Kurallarına Uyma

**4.1. Hasta;** başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.

**4.1.Hasta sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal guvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır .**

**4.2.Hastanın;** tedavi, bakım ve rehabilitasyon surecince sağlık çalışanları ile işbirliği içinde olması beklenir.



# HASTA SORUMLULUKLARI

**4.3.**Hasta; randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa randevunun tarih ve saatine uyması ve değişiklikleri ilgili yere bildirmesi gerekir.

**4.4.** Hasta; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.

**4.5.** Hasta; hastane malzemelerine verdiği zararları karşılamak zorundadır.



# HASTA SORUMLULUKLARI

## 5. Tedavisi İle İlgili Önerilere Uyma

**5.1.**Hasta; tedavisi ve ilaçlarla ilgili tavsiyeleri dikkatle dinlemeli ve anlayamadığı yerleri sormalıdır.

**5.2.**Hastanın; tedavisiyle ilgili önerilere uyum sağlayamama durumu söz konusu ise bunu sağlık çalışanına bildirmesi gerekir.

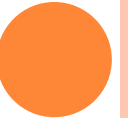
**5.3.**Hasta sağlık bakım ve taburculuk sonrası bakım planını beklendiği gibi doğru anlayıp anlamadığını belirtmesi gerekir.

**5.4.**Hasta; uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uymamasından dolayı doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.



# BAŞVURU GELİŞ ŞEKİLLERİ

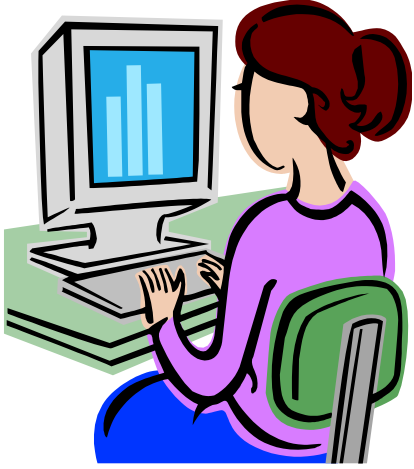
- 184 SABİM (SAĞLIK BAKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ) HATTI
- T.C SAĞLIK BAKANLIĞI HASTA HAKLARI BAŞVURU FORMU
- 150 BİMER ( BAŞBAKANLIK İLETİŞİM MERKEZİ) HATTI
- HASTA HAKLARINA BİZZAT BAŞVURU
- İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ, KAYMAKAMLIK VE VALİLİKTEN GELEN BAŞVURU



## SÜREÇ

- Bizzat başvurularda sorun yerinde çözümlenebiliyor ise çözümlenir, ilgili deftere İşlenir.
- Eğer sorun anında çözümlenemiyor ise konu ile ilgili kayıtlara bakılır ve bahse konu çalışanlardan yazılı bilgileri alınarak dosya oluşturulur.
- Verilen yazılı bilgiler ile başvuru sahibi ikna edilebilir ise dosya tamamlanır.
- Eğer başvuru sahibi dosyasında ısrarlı ise dosya Hasta Hakları Kurulu'na sunulmaya hazırlanır





**HASTANE  
HASTA  
HAKLARI  
BİRİMİ**

**HAKKINDA BAŞVURU YAPILAN  
HASTANE ÇALIŞANINDAN BİLGİ  
İSTENİR.  
(2 GÜN İÇİNDE)**

**TARAFLAR DIŞINDA BİLGİ  
ALINMASI GEREKEN  
KİŞİLER VARSA ONLARDAN  
DA BİLGİ İSTENİR.  
(2 GÜN İÇİNDE)**





ALINAN TÖM BİLGİ VE  
BELGELER HASTANE HASTA  
HAKLARI KURULU  
ÜYELERİNE DOSYA  
OLUŞTURULARAK  
DAĞITILIR.  
(3. GÜNÜN SONUNDA)

HASTA  
HAKLARI  
BİRİMİ



- KURUL HAFTADA  
( Dosya Yoğunluğuna göre)  
BİR TOPLANIR
- DOSYALARI  
DEĞERLENDİRİR.
- OY ÇOKLUĞU İLE  
KARAR VERİR.
- KARARLAR HASTA  
HAKLARI BİRİMİNE  
BİLDİRİLİR.







## HASTA HAKLARI BİRİMİ

# HASTA HAKLARI BİRİMİ KURULDAN GELEN KARARLARI TASNİF EDER.

## HASTA İLE İLGİLİ YAPILACAKLAR

- KURUL KARARI HAKKINDA HASTAYA YAZILI BİLGİ VERİLİR.
- HASTAYA BU AŞAMADAN SONRA YAPMASI GEREKENLER KONUSUNDA BİLGİ VERİLİR.
- HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİ VE YENİ MEVZUAT HÜKÜMLERİ DOĞRULTUSUNDA KURUM TARAFINDAN YÜRÜTÜLECEK İŞLEMLER HAKKINDA BİLGİ VERİLİR.
- HASTANIN SONRAKİ SÜRECİ TAKİP ETMESİNİ KOLAYLAŞTIRICI OLMAK ÜZERE İRTİBAT VEYA KAYIT NUMARASI VERİLİR.
- KARARIN SONUCU İDARİ VE ADLİ TAKİP AÇISINDAN HASTANE İDARESİNE BİLDİRİLİR.

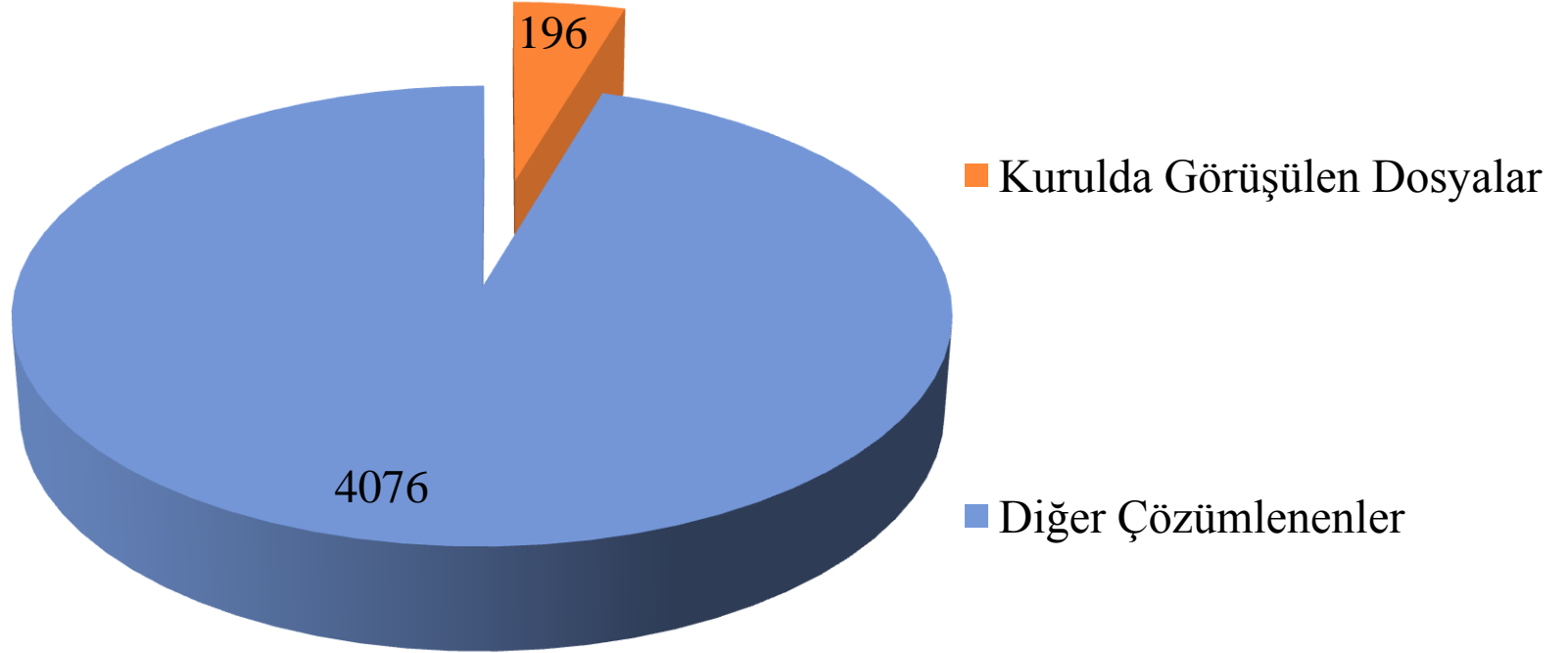
## PERSONEL İLE İLGİLİ YAPILACAKLAR

- KURULUN KARARI İLGİLİ PERSONELE BİLDİRİLİR.
- KURUL, İLGİLİ PERSONELİ KUSURLU BULMUŞ İŞE DOSYA GEREKLİ İDARİ VE ADLİ TAKİBAT İÇİN BAŞHEKİMLİĞE ÜST YAZI İLE İLETİLİR.
- İDARE, 657 SAYILI KANUNA GÖRE GEREKLİ İDARİ VE ADLİ TAKİBİ YAPAR.



# 2011 YILINDA GELEN BAŞVURULAR

## TOPLAM 4272 BAŞVURU





TESEKKÜRLER