**1.AMAÇ:** *Özel Yücelen Hastanesi’nde Sağlık hizmeti sunumunda ulusal düzenlemelerle belirlenmiş temel hasta hakları esas alınarak tüm süreçlerde hasta katılımının sağlanması, hasta memnuniyetinin arttırılması ve hastanın özenle hizmet almasının temin edilmesidir.*

**2.KAPSAM:** Hastaneye tedavi ve bakım amacı ile gelen tüm hasta ve hasta yakınlarını kapsar.

**3.KISALTMALAR:**Özel bir kısaltma yoktur.

**4.TANIMLAR:**

***Hasta****: Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan kimseyi*

***Hasta hakları****: Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları sebebiyle sahip bulundukları ve T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan hakları*

***Personel:*** *Hizmetin, resmi veya özel sağlık kurumlarında ve kuruluşlarında veya serbest olarak sunulmasına bakılmaksızın, sağlık hizmetinin verilmesine iştirak eden bütün sağlık meslekleri mensuplarını ve sağlık meslekleri mensubu olmasa bile sağlık hizmetinin verilmesine sorumlu olarak iştirak eden kimseleri,*

***Sağlık kurum ve kuruluşu****: Sağlık hizmeti verilen kamu veya özel bütün kurum ve kuruluşları ile tababet icra edilen bütün yerleri,*

***Yeterlik:*** *Yaşının küçüklüğü yüzünden veya akıl hastalığı, akıl zayıflığı, sarhoşluk ya da bunlara benzer sebeplerden biriyle akla uygun biçimde davranma yeteneğinden yoksun olmayan onay verenin önerilen tıbbi müdahalede karşılaşabileceği ya da reddettiğinde doğabilecek sonuçları makul bir şekilde anlama ve değerlendirme yeteneğine sahip olma halini,*

***Tıbbi müdahale:*** *Tıp mesleğini icraya yetkili kişiler tarafından uygulanan, sağlığı koruma, hastalıkların teşhis ve tedavisi için ilgili meslekî yükümlülükler ve standartlara uygun olarak tıbbın sınırları içinde gerçekleştirilen fizikî ve ruhî girişimi,*

***Bilgilendirme:*** *Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale öncesinde müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından kişiye gerekli bilginin verilmesini,*

***Rıza****: Kişinin tıbbi müdahaleyi serbest iradesiyle ve bilgilendirilmiş olarak kabul etmesini,*

***Hasta Hakları Bölümü*** *: Hasta hakları uygulamasından sorumlu olan , gelen başvuruları değerlendirmek, karara bağlamak, öneri sunmak , düzeltici işlemleri belirlemek ,çözüme ulaştırılmak ve hastaya gerekli bilgilendirilmenin yapılmasını takip edilmesinden sorumlu bölümdür.*

**5.SORUMLULAR:** Özel Yücelen Hastanesinde çalışan tüm personeller

**6.FAALİYET AKIŞI:**

**6.1** Hasta hakları ve sorumlulukları, ayaktan ve yatan hastaların en iyi tanı ve tedavi ve bakım hizmetini alabilmelerini sağlamak, bakım ve tedavilerini kolaylaştırmak için sorumluluklarını belirlemek üzere yazılı hale getirilmiştir.

**6.2**.Hasta Hakları ve Sorumlulukları, hastaların görebileceği alanlara asılmış bilgilendirme amaçlı tabelalar bulunmaktadır.

**6.3***Yatışı yapılan tüm hastalarımıza Hasta Hakları ve Sorumlulukları konusunda bilgi verilir.Verilen bilgi /eğitim KEY-FR05-PR01 Hasta ve Hasta Yakını Eğitim Formu ile kayıt altına alınır.*

**6.4**Doktor *ve hemşire* hastanın hastalığını, planlanan tedaviyi, uygulanacak işlemlerle ilgili tüm komplikasyonları, tedavi alternatiflerini, *bakımı ile ilgili gerekli bilgileri* hastaya anlatır. H*asta bilgilendirmeyi anlayamıyorsa birinci derecede yakınına, vasisine anlatılır.*Böylelikle hastanın tedaviye ve bakımına katkısını arttırarak karar verme aşamasında olabildiğince bilgilenmiş olması sağlanır.

**6.4 Hasta Hakları**

**6.4.1 *Sağlık Hizmetlerinden Faydalanma Hakkı***

* Hastanemize başvuran her birey, fiziksel, düşünsel ve sosyal özellikleri ne olursa olsun, var olan tanı tedavi ve rehabilitasyon olanaklarından en üst düzeyde yararlanma hakkına sahiptir.
* *Tıbbi zorunluluklar ve kanunların zorunlu kılması harici durumlarda hastalarımızın talebi ve yazılı onayı olmadan hiçbir uygulama gerçekleştirilmez.*
* *Hasta haklarıyla ilgili tüm uygunsuzluklar ve raporlamalar Hasta Hakları Bölüm Sorumlusu’na yapılır.*

***6.4.1.1 Adalet ve Hakkaniyete Uygun Olarak Faydalanma***

* *Hasta adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yaşamanın teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetleri de dahil olmak üzere, sağlık hizmetlerinden ihtiyaçlarına uygun olarak faydalanma hakkına sahiptir.*
* Hastanemiz sağlık görevlileri, hastalarımıza tıp uygulama kural ve ilkelerine aykırı ya da aldatıcı nitelikte tanı ve tedavi uygulayamazlar.
* *Hasta ve yakınları Hastalar tanı, tedavi ve bakım ihtiyaçlarını gerekli düzenlemelerin yapılması için hastane yetkili çalışanlarına bildirmelidirler.*
  + - 1. ***Bilgi İsteme***
* *Hasta, sağlık hizmetlerinden nasıl faydalanabileceği konusunda bilgi isteyebilir.*
* Hastalarımızın, kendileri ya da yasal temsilcileri kanalı ile, tanı ve tedavinin tüm süreçlerine ve hastalığın olası gidişatına ilişkin tam ve yeni bilgi alma, hastanemizin kendilerine ilişkin tıbbi dokümantasyonun bir kopyasını alma hakkı vardır.
* Resmi dili anlamayan bir hastanın hastalığı ile ilgili bilgiler, kendi talebi üzerine, temin edilebildiği takdirde, Hastanede Yabancı Dil Bilen Çalışankar aracılığı ile verilir.
* *Hasta, talebini yazılı olarak bildirdiği takdirde, o ana dek durumuyla ilgili tüm tıbbi kayıtlar hastanın bizzat kendisine ya da işlemlerinin devam edeceği yeni kuruma, hizmet aldığı yeni kurumun Tıbbi Kayıtlar Bölümü tarafından en acil biçimde gönderilmesi hakkına sahiptir. Gerek duyulması durumunda, kurum yetkili doktoru, yeni kuruma sözel olarak da bilgi vermekle yükümlüdür.*
* *Hastalar tanı, tedavi ve bakım ihtiyaçlarını gerekli düzenlemelerin yapılması için hastane yetkili çalışanlarına bildirmelidirler*.

***6.4.1.3 Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme***

* *Hastamız, hekimini ve /veya Sağlık kurumunu seçme ve tedavi nin herhangi bir evresinde değiştirme hakkına sahiptir.*
* *Hastamız, kuruluşumuz ya da kuruluşumuzun anlaşmalı olduğu bir merkezde tanı ya da tedavi sürecindeyken başka bir kuruluşta işlemlerinin devam etmesini talep edebilir.*
* *Tıbbi ve yasal zorunluluk olmadığı hallerde; hastalarımız uygulanacak tıbbi tedavi ve bakım hizmetleri konusunda gerekli bilgiler verildikten sonra uygulanacak olan tedavi ve bakımı kabul etmemesi halinde kurumumuzdan ‘’Tedavi Tetkik Red Formu’’nu imzalayarak ayrılabilir veya farklı bir kuruma sevkini talep edebilirler.*
* *Hastalarımıza konulan tanı veya hastalarımızın farklı talepleri neticesinde kurumumuzda hizmet verilemeyecek ise; başka kuruma transferi ve nakli ‘’Hasta Transfer Prosedürü’’ uygulanarak hizmetin kesintisiz olarak nakledildiği kuruma gidene kadar verilmesi sağlanır.*
* *Hasta ve Hasta Yakınlarımız Taburcu, sevk veya nakil olacakları zaman hazırlık aşamasında talebine, tanısına ve transferine uygun kurum seçiminde sağlık çalışanlarına destek olmakla sorumludur.*
  + - 1. ***Personeli, Tanıma, Seçme ve Değiştirme***
* *Hastalarımız kendi tedavisinden sorumlu hekimlerin, hemşirelerin veya diğer sağlık personelinin kimliklerini, görevlerini ve unvanlarını tam olarak tanıyıp hizmet alma haklarını kullanabilmeleri için tüm Özel Yücelen Hastanesi Çalışanları “Hastane Kimlik Kartını” sürekli takar, hizmet öncesi kendilerini tanıtarak işlemlerini gerçekleştirirler.*
* *Konsültasyon hizmeti için ve bakımın devamlılığını sağlamak için gelen tüm sağlık çalışanları kendilerini hasta ve yakınlarına tanıtır ve geliş sebeplerini açıklar.*
* *Hastalarımız talep ettiği takdirde hekimini, hemşiresini değiştirme hakkına sahiptirler, bunu bildirmeleri durumunda gerekli düzenlemeler yapılır. Tanı ve tedavi hizmetleri devam ederken hastamız primer hekimi gerekli görmese dahi konsültasyon isteme hakkına sahiptir.*
* *Hasta ve Hasta Yakınlarımız Hizmet veren tüm sağlık çalışanlarının ismini sorabilir / yaka kartını kontrol edebilirler.* •
* *Personeli seçme, hekiminizi değiştirme ve konsültasyon isteme haklarınızı kullandığınızda, mevzuat ile belirlenen ücret farkını, bu hakları kullanan kişi olarak karşılamalıdır.*
  + - 1. ***Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme***
* *Acil ve adli vakalar ile yaşlılar ve engelliler hakkında öncelik sırasının belirlenmesinde ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.*
* *Acil ünitemizde yetişkin hastalar için belirlenmiş ’’’ Triaj Sınıflaması’’ göre hastalar tıbbi gereksinimlerine göre öncelikli olarak kabul edilirler.*
* *Riskli Hastalar yatış planlamaları ve güvenlikleri için öncelikli olan hastalardır; tedavileriyle bakımları bu değerlere göre planlanır ve uygulanır.75 yaş üstü, engelli ve tıbbi risk taşıyan hastalarımız hizmet alma konusunda öncelikli olarak kabul edilir.*
* *Hasta ve/veya hasta yakınları Belirlenmiş öncelikli hasta sınıflamasına uymaları hastanın gerektirdiği zamanda işlem görmesini sağlayacaktır.*
* *Hasta durumunun öncelik gerektiren sınıfta olduğunu düşünüyor ise bunu sağlık çalışanlarına bildirebilir ve yeniden öncelik değerlendirmesinin yapılmasını isteyebilir.*
  + - 1. ***Tıbbi Gereklere Uygun Teşhis,Tedavi ve Bakım***
* Özel Yücelen Hastanesi sağlık görevlileri, hastamıza tıp uygulama kural ve ilkelerine aykırı ya da aldatıcı nitelikte tanı ve tedavi uygulayamazlar.
* Ö*zel Yücelen Hastanesi ’nde tüm hastalarımızın ağrı değerlendirmesi yapılmakta ve buna göre tedavileri düzenlenmektedir*
* *Kendinizin / Hastanızın teşhis ve tedavisi sürecinde, tedavisini yapacak olan hekimin hastanın hastalığı ile ilgili soruları net ve doğru bir şekilde cevaplamalıdır.*
* *Hekim ve Hemşiresine var olan belirtileri, bulguları, tedavileri esnasında oluşabilecek değişiklikleri bildirmelidir.*
* *Hasta uygulanan teşhis tedavi ve bakım yöntemlerinin yanlış olduğunu düşünüyorsa bunu hastane yetkililerine bildirmelidir*
  + - 1. ***Tıbbi Gereklikler Dışında Müdahale Yasağı***
* *Özel Yücelen Hastanesi ’nde teşhis, tedavi ve koruma maksadı olmaksızın, ölüme veya hayati tehlikeye yol açabilecek veya vücut bütünlüğünü ihlal edebilecek, akli veya bedeni mukavemeti azaltabilecek hiçbir uygulama yapılmaz ve talep edilemez.*
* *Farklı, özellikli uygulama ve tedaviler vaka toplantılarında tartışılmakta ve Etik, Bilimsel görüşlerle değerlendirilerek uygulanmaktadır*
* *Hasta ve Hasta Yakınları Kurumumuzda tanı, tedavi veya korunma amacı olmaksızın ölüme veya hayati tehlikeye yol açabilecek, vücut bütünlüğünü bozacak, akli ve beden direnci azaltabilecek uygulamalar yapılmamaktadır. Bu tür uygulama taleplerinde bulunulmamalılar*
  + - 1. ***Ötenazi Yasağı***

*Özel Yücelen Hastanesi ’nde Ötenazi yasaktır. Tıbbi gereklerden bahisle veya her ne suretle olursa olsun, hayat hakkından vazgeçilmez. Kendisinin veya bir başkasının talebi olsa dahi kimsenin hayatına son verilmez.*

* + - 1. ***Tıbbi Özen Gösterilmesi***
* *Özel Yücelen Hastanesinde tüm hastalarımıza hastanın durumunun gerektirdiği tıbbi özeni gösterilir.*
* Y*aşamı sonlanmakta olan hastalarımızın bakım amaçları ve tedavi öncelikleri değişiklik gösterebilir.* •
* *Özel Yücelen Hastanesi nde yaşamı sonlanmakta olan hastalarımızın; erken ölümünü önlemek, yaşam süresini uzatmak, fonksiyonlarını korumak / uzatmak, acı çekmeyi azaltmak, yaşam kalitesini arttırmak, bağımsızlığı sürdürmek, kontrol kaybını önlemek, saygıdeğer bir ölüm ortamı sağlamak, aile üyelerini desteklemektir.*
* *Hastalar yaşamlarının sonuna yaklaşırken bakımları devam ettirilerek yaşam kalitesinin arttırılması hedeflenir.*
* *Hasta ve/veya hasta yakınları Şikâyetlerini, önceden geçirdiği hastalık ve ameliyatları, uygulanan tedavileri, kullandığı ilaçları ve alışkanlıklarını eksiksiz ve açık bir biçimde anlatmalıdır*

***6.4.2 Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi Alma Hakkı***

* *Hastalarımıza uygulanacak her tür işlem, uygulama ve tedavi konusunda ilgili branş hekimi ve hemşiresi bilgi verir ve eğitimini gerçekleştirir.*
* *Hastalarımızın, kendileri ya da yasal vasileri kanalı ile tanı ve tedavinin tüm süreçlerine ve hastalığın olası gidişatına ilişkin tam ve yeni bilgi alma, kuruluşumuzun kendilerine ilişkin tıbbı dokümantasyonun bir kopyasını alma hakkı vardır.*
* *Resmi dili anlamayan bir hastanın hastalığı ile ilgili bilgiler, kendi talebi üzerine, temin edilebildiği takdirde ‘’Yabancı Dil Bilen Personel Listesi’’ aracılığı ile verilir*

***6.4.2.1 Kayıtları İnceleme***

* *Hastamız, sağlık durumu ile ilgili bilgiler bulunan dosyasını ve kayıtlarını, doğrudan veya vekili veya kanuni temsilcisi vasıtası ile inceleyebilir ve bir suretini ‘’Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönetimi Prosedürü’’ doğrultusunda alabilir. Bu kayıtlar, sadece hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olanlar tarafından görülebilir.*
* *Hasta katlarında bulunan hasta dosyalarımız kullanım harici zamanlarda hemşire bankolarında tutulmaktadır.*

***6.4.2.2*Kayıtların Düzeltilmesini İsteme**

* Hastalarımız talep ettikleri kayıtlarda herhangi bir kayıt eksikliği, tanımlama hatası, açıklama, düzeltme talep ederler ise; “ DTA-PR02 Hasta Dosyasının Tutulması ve Muhafazası Prosedürü’’ne göre hasta dosyası Başhekim ve onun belirleyeceği bir kişi tarafından dosya incelenerek uygun bulunur ise düzeltme yapılarak kişiye düzeltme bildirilir.
* • Yapılan inceleme neticesinde düzeltme tıbbi, etik ve yasal kurallara uygun bulunmuyor ise düzeltmenin yapılmayacağı talep eden hasta / hasta yakınına bildirilerek yasal süreci başlatabileceği bildirilir.

***6.4.2.3 Bilgi Vermenin Usulü***

* Ha*stanın ihtiyaç, beklenti, gereksinimi ve eğitim öncesi engelleri tespit edilerek engellere çözümler bulunur ve planlanan eğitim ya da bilgilendirme bu araçlar kullanılarak yapılır.*
* *Hastalarımıza bilgi ve eğitim verilmesi aşamalarında ‘’HHB-PR03 Hasta ve Yakınının Bilgilendirilmesi ve Onamının Alınması Prosedürü’’ kapsamında değerlendirilir.*
* • *Eğer hastane içerisinde tercüman desteği ihtiyacı olur ya da kültürel anlamda problem olur ise yabancı hastalarımız Halkla İlişkiler Bölümü tarafından destek verilmekte ve gerekli kurum ve kuruluşlarla irtibata geçmesi sağlanmaktadır.*
* *Tıbbi kadromuz tarafından yapılan bilgilendirmelerde yalın ve sade bir dil kullanılır*

*Hasta ve Hasta yakınları Kendisine verilen bilgileri yetersiz bulur ise bunu bilgi vericilere iletebilir.*

*• Hasta ve/veya Hasta yakınları Anlama, algılama, tereddüt içeren ifadeleri tekrar ettirmek veya bunların daha basit, anlaşılır terimler ve ifadelerle anlatılmasını talep edebilir*

***6.4.2.4Bilgi Verilmesi Caiz Olmayan ve Tedbir Alınması Gereken haller***

* Ö*zel Yücelen Hastanesi ’nde hasta ile ilgili bilgiler her gün primer hekim ve hemşiresi tarafından hastaya / hasta yakınına anlatılarak durumu hakkında bilgi sahibi olması sağlanır.*
* *Konulan teşhisin hastaya söylenmesi ile hastanın manevi yapısı üzerinde olumsuz etki yapması sonucunda hastalığının artması ihtimalinin bulunması veya hastalığın seyrinin ve sonucunun vahim görülmesi hallerinde, teşhis hastadan saklanabilir.*
* *Hastanın yasal temsilcisine tüm bilgiler verilerek beraber karar oluşturulur.*
* *Tedavisi olmayan bir teşhis, ancak bir hekim tarafından ve tam bir ihtiyat içinde bildirilir.*
* *Yasal konular dışında, hasta, sağlık durumu hakkında kendisine veya ailesine veya yakınlarına bilgi verilmemesini isteyebilir*
* *Hasta ve/veya hasta yakını Hastasının/kendisinin veya hastalığı hakkında bilgi almak istediği alanları ve sınırları tarafımıza bildirilmelidir*

***6.4.2.5Bilgi Verilmesini Yasaklama***

* *Hastalarımız sağlık durumu hakkında verilecek gerçek bilgilerin kendisini etkileyeceğini düşünüyor ise bu konuda kendisine ve ailesine bilgi verilmemesini talep edebilir*
* *Hasta ve/veya hasta yakını* bilgi verilmesini yasakladığı durum ve kişileri (yasal yeterliliği çerçevesinde) kurumumuz yetkililerine yazılı olarak bildirilmelidir
  + 1. ***Hasta Haklarının Korunması***

***6.4.3.1 Mahremiyete Saygı Gösterilmesi***

* H*astalarımız tek kişilik odalardayken yapılan işlemleri esnasında yanlarında bulunacak veya bulunmayacak yakınlarına karar vererek bunu bildirirler.*
* *Hastalarımız ile ilgili bilgilerin paylaşımları hastalarımızın ve yasal temsilcilerinin belirlediği kişilerin yanında yapılmaktadır.*
* *Hastalarımızın ismi ve kendileri tarif edilerek yapılacak bilgi paylaşımları genel ortamlarda ve başkalarının bulunduğu alanlarda yapılamaz.*
* *Hastalarımızın sağlık harcamaları sadece hasta yatış birimi tarafından değerlendirilmektedir. Diğer sağlık çalışanları fiyat ve ödeme ile ilgili konularda görüş ve fiyat bildirmezler.*
* *Hastalarımızın ölümü halinde mahremiyet hakları bozulmaz.*
* *Hasta ve/veya hasta yakınlar*ı h*astasının yanında bulunmasını istediği kişileri ve işlemleri yazılı olarak bildirmelidir.*
* *Hasta ve/veya hasta yakınları hastasıyla, kendisiyle ilgili özel mahremiyet gereksinimlerini bildirilmelidir.*
  + - 1. ***Rıza Olmaksızın Tıbbi Ameliyeye Tabi Tutulmama***
* *Kanunda gösterilen istisnalar hariç olmak üzere, kimse, rızası olmaksızın ve verdiği rızaya uygun olmayan bir şekilde tıbbi ameliyeye tabi tutulamaz.* Özel Yücelen Hastanesi ’nde yapılacak her tür işlem için hastalarımıza bilgilendirme yapılmakta ve bunun sonrasında onam alınmaktadır.
* *Bir suç işlediği veya buna iştirak ettiği şüphesi altında bulunan kişinin işlediği suçun muhtemel delillerinin, kendisinin veya mağdurun vücudunda olduğu düşünülen hallerde; bu delillerin ortaya çıkarılması için sanığın veya mağdurun tıbbi ameliyeye tabi tutulması, hakimin kararına bağlıdır.*
* *Gecikmesinde sakınca bulunan hallerde bu ameliye, cumhuriyet savcısının talebi üzerine yapılabilir*
* Hasta ve/veya Hasta yakınları Y*asaların verdiği yetkiler çerçevesindeki işlem ve uygulamalarda Hastanemize destek olmalıdırlar.*

***6.4.3.3 Bilgilerin Gizli Tutulması***

*Özel Yücelen Hastanesi ’nde hasta ile ilgili bilgilerin bütünlüğü ve güvenliği kurulmuş olan bilgisayar yazılım programlarına yetkilendirilmiş girişler ile korumaya alınmıştır.*

*• Basılı doküman ile ilgili güvenlikler ‘’DTA-PR01 Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönetimi Prosedürü’’nde belirlendiği şekilde güvenliği sağlamakta ve belirli zaman aralıklarındaki denetimlerle kontrolü yapılmaktadır*

* *Sağlık hizmetinin verilmesi sebebiyle edinilen bilgiler, kanun ile müsaade edilen haller dışında, hiçbir şekilde açıklanamaz.*
* *Kişinin rızasına dayansa bile, kişilik haklarından bütünüyle vazgeçilmesi, bu hakların başkalarına devri veya aşırı şekilde sınırlanması neticesini doğuran hallerde bilginin açıklanması, bunları açıklayanın hukuki sorumluluğunu kaldırmaz.*

***6.4.4 Tıbbi Müdahalede Hastanın Rızası***

***6.4.4.1* H*astanın Rızası ve İzin***

* *Hastaları bilgilendirme ve onam alma ile ilgili düzenlemeler, ‘’HHD-PR03 Hasta ve Yakının Bilgilendirilmesi ve Onamının Alınması Prosedürü’’nde belirtilmiştir.*
* *Hastaların Kanuni Temsilcilerinin bulunmadığı hallerde bilgilendirilme ve onam verme ile ilgili yetkilendirmeler tanımlanmış ve yönlendirmelerde bulunulmuştur.*
* *Hastalarımız kendilerine uygulanacak tedavi veya girişimi reddetme hakkına sahiptirler. Bununla ilgili ‘’Tedavi Tetkik Red Formu’’ kullanılmaktadır.*
* *Hastalarımıza uygulanacak olan müdahaleye onam alındıktan sonra başlanmaktadır. Müdahale başladıktan sonra hastalarımızın rızasını geri alması* durumunda ancak tıbbi yönden sakınca yok ise müdahale durdurulur veya sonlandırılır *.*
* *Hastanın rızasının alınamadığı hayati tehlikesinin bulunduğu ve bilincinin kapalı olduğu acil durumlar ile hastanın bir organının kaybına veya fonksiyonunu ifa edemez hale gelmesine yol açacak durumun varlığı halinde, hastaya tıbbi müdahalede bulunmak rızaya bağlı değildir. Bu durumda hastaya gerekli tıbbi müdahale yapılarak durum kayıt altına alınır. Ancak bu durumda, mümkünse hastanın orada bulunan yakını veya kanuni temsilcisi; mümkün olmadığı takdirde de tıbbi müdahale sonrasında hastanın yakını veya kanuni temsilcisi bilgilendirilir. Ancak hastanın bilinci açıldıktan sonraki tıbbi müdahaleler için hastanın yeterliği ve ifade edebilme gücüne bağlı olarak rıza işlemlerine başvurulur.*
* *Hastanemizde yatarak tedavisi tamamlanan hastaya, genel sağlık durumu, ilaçları, kontrol tarihleri diyet ve sonrasında neler yapması gerektiği gibi bilgileri içeren taburcu sonrası tedavi planı ilgili sağlık çalışanımız tarafından sözel olarak anlatılır. Daha sonra bu tedavi planının yer aldığı epikrizin bir nüshası hastaya verilir.*

***6.4.4.2* T*edaviyi Reddetme ve Durdurma***

* *Hastalarımız kendilerine uygulanacak tedavi veya girişimi kanunen zorunlu haller ve tıbbi zorunluluklar dışında reddetme hakkına sahiptirler. Bununla ilgili ‘’Tedavi Tetkik Red Formu’’ kullanılmaktadır.*
* *Hastalarımızın kuruluşumuza bir sonraki gelişlerinde ve / veya farklı bir tanı ile başvurdukları zaman bu tutanak geçerli değildir*

***6.4.4.3 Rıza Formu***

* H*astalarımıza HHD-PR03 Hasta ve Yakının Bilgilendirilmesi ve Onamının Alınması Prosedürüne göre hazırlanan rıza onam formunda yer alan bilgiler; sözlü olarak hastaya aktarılarak rıza formu hastaya veya kanuni temsilcisine imzalatılır.*
* *Rıza formu iki nüsha olarak imza altına alınır ve bir nüshası hastanın dosyasına konulur, diğeri ise hastaya veya kanuni temsilcisine verilir.*
* *Acil durumlarda tıbbi müdahalenin hasta tarafından kabul edilmemesi durumunda, bu beyan imzalı olarak alınır, imzadan imtina etmesi halinde durum tutanak altına alınır.*
* *Rıza formu bilgilendirmeyi yapan ve tıbbi müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından imzalanır. Verilen bilgilerin doğruluğundan ilgili sağlık meslek mensubu sorumludur.*
* *Rıza formları arşiv mevzuatına uygun olarak muhafaza edilir.*

***6.4.4.4 Alışılmış Olmayan Tedavi Usullerinin Uygulanması***

Özel Yücelen Hastanesi’nde uygulanan tedavi yöntemlerin klinik ve laboratuvar araştırmalar sonucunda tecrübe edilmiş ve hastalar için zarar vermeyeceği düşünülen tedaviler uygulanmaktadır

***6.4.4.5 Rızanın Şekli ve Geçerliliği***

* *Hastanemizde Mevzuatın öngördüğü istisnalar dışında, rıza herhangi bir şekle bağlı değildir.*
* *Hukuka ve ahlaka aykırı olarak alınan rıza hükümsüzdür ve bu şekilde alınan rızaya dayanılarak müdahalede bulunulamaz.*
* *Hasta ve hasta yakınlarımız* hukuka ve ahlaka aykırı olduğunu veya kişisel haklarınızı zedeleyen durumlar söz konusu olduğunu düşündüğünüzde hastanemiz yetkililerine iletilmelidir.

***6.4.4.6 Organ ve Doku Alınmasında Rıza***

* Özel Yücelen Hastanesi ve polikliniklerinde Organ Bağış Bölümü hukuk ve etik ilkelere uygun olarak yürütülmektedir.
* *Hasta ve hasta yakınlarımız*s osyal sorumluluğu gereğince organ ve doku bağışında bulunmak veya yönlendirilmek isteyen hasta ve veya hasta yakını bunu Organ Bağış Birimi’ne iletmelidir

***6.4.4.7 Aile Planlanması Hizmetleri ve Gebeliğin Sona Erdirilmesi***

* Hastanemizde İlgilinin rızası mevcut olsun veya olmasın, Bakanlık tarafından tespit edilmiş olanlar dışındaki ilaç ve araçlar aile planlaması hizmetlerinde kullanılamaz.
* Gebeliğin sona erdirilmesi, 2827 sayılı Nüfus Planlaması Hakkında Kanun ile öngörülen şartlara tabidir.
* Sterilizasyon ve gebeliğin sona erdirilmesi hallerinde, hastanın rızası ile evli ise eşinin de rızası gereklidir.

**6.4.4.8 Rızanın Kapsamı ve Aranmayacağı Haller**

* *Hastalarımıza uygulanacak her tür girişimsel işlem öncesinde hastamızın tanısı, işlem, işlemin riskleri, alternatifleri, işlem yapılmaz ise karşılaşılabilecek sonuçlar hakkında hastamız primer hekim tarafından bilgilendirilir ve onamı hukuka ve etik ilkelere uygun olarak alınır.*
* *Hasta ve hasta yakınlarımız yapılacak işlem hakkında, detaylı ve anlaşılır şekilde bilgilenmelidir ve yapılacak işlemi kabul ediyorsa yazılı olarak bildirmelidir.*

***6.4.5 Tıbbi Araştırmalar***

***6.4.5.1 Tıbbi Araştırmalarda Rıza***

* Hiç kimse; Bakanlığın izni ve kendi rızası bulunmaksızın, tecrübe, araştırma veya eğitim amaçlı hiçbir tıbbi müdahale konusu yapılamaz.
* Tıbbi araştırmalardan beklenen tıbbi fayda ve toplum menfaati, üzerinde araştırma yapılmasına rıza gösteren gönüllünün hayatından ve vücut bütünlüğünün korunmasından üstün tutulamaz.
* Tıbbi araştırmalar, sadece, mevzuata göre araştırmada bulunmayan yetkili ve yeterli tıbbi bilgi ve tecrübeyi haiz olan personel tarafından, mevzuat ile belirlenmiş bulunan yerlerde yürütülür.
* Gönüllünün tıbbi araştırmaya rıza göstermiş olması, bu araştırmada görev alan personelin sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

***6.4.5.2 Gönüllünün Korunması ve Bilgilendirilmesi***

* *Araştırmalarda, gönüllünün sağlığına ve diğer kişilik haklarına zarar verilmemesi için gereken bütün tedbirler alınır. Araştırmanın gönüllüye vereceği muhtemel zararlar önceden tespit edilemediği takdirde; gönüllü, rızası bulunsa dahi, araştırma konusu yapılamaz.*
* *Gönüllü; araştırmanın maksadı, usulü, muhtemel faydaları ve zararları ve araştırmaya iştirak etmekten vazgeçebileceği ve araştırmanın her safhasında başlangıçta verdiği rızayı geri alabileceği hususlarında, önceden yeterince bilgilendirilir.*

***6.4.5.3 Rıza Alınmasının Usülü ve Şekli***

* *Tıbbi araştırma hakkında yeterince bilgilendirilmiş olan gönüllünün rızasının maddi veya manevi hiçbir baskı altında olmaksızın, tamamen serbest iradesine dayanılarak alınmasına azami ihtimam gösterilir.*
* *Tıbbi araştırmalarda rıza yazılı şekil şartına tabidir.*

**6.4.5.4 Küçüklerin ve Mümeyyiz Olmayanların Durumu**

*Reşit ve mümeyyiz olmayanlara, kendilerine faydası olmadan, sırf tıbbi araştırma amacı güden tıbbi müdahaleler hiçbir surette tatbik edilemez. Faydaları bulunması şartı ile reşit ve mümeyyiz olmayanlar üzerinde tıbbi araştırma yapılması, velilerinin veya vasilerinin rızasına bağlıdır.*

**6.4.5.5 İlaç ve Terkiplerin Araştırma Amacıyla Kullanımı**

* *Özel mevzuatına göre izin veya ruhsat alınmış olsa dahi, sırf tıbbi araştırma amacı ile hasta üzerinde kendi rızası ve Bakanlığın izni bulunmaksızın hiçbir ilaç ve terkip kullanılamaz.*
* *İlaç ve terkiplerin tıbbi araştırmada kullanımı, 29/11/1993 tarihli ve 21480 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan İlaç Araştırmaları Hakkında Yönetmelik hükümlerine tabidir.*

***6.4.6* Diğer Haklar**

**6.4.6.1 Güvenliğin Sağlanması**

* *Hastalarımız Hastanemize kabul edildikleri andan itibaren hastanemize sorumluluğu altına girmiş sayılmaktadırlar.*

*• Hastanemizin güvenlik görevlisi ve idari amirler vasıtası ve hastalarımız için alınmış olan güvenlik tedbirleri ile hastalarımız korunmaktadır.*

*• Hastanemizin tüm çalışanları yaka kartı takmaktadır ve yaka kartı takmayan kişiler sorumluları tarafından uyarılmaktadır.*

*• Hastane ve polikliniklerimiz sürekli gözlem yöntemi ile kameralar tarafından izlenmekte ve herhangi bir uygunsuzluk durumunda hemen müdahale edilebilmektedir.*

***6.4.6.2 Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme ve Dini Hizmetlerden Faydalanma***

* *Hastanemizde dini hizmetlerden faydalanmak isteyen hastalarımız için Halkla İlişkiler Bölümümüz yardımcı olmaktadırlar.*
* *Talep eden ya da kimsesiz olan ve dini bilinen hastalarımıza dini inançlarına uygun olan din görevlisi davet edilir.*

*• Hastanemizde bulunan Mescit’ten yararlanmak isteyen tüm hasta, hasta yakını ve çalışanlara açıktır.*

***6.4.6.3 İnsani Değerlere Saygı Gösterilmesi ve Ziyaret***

* *Hastanemizin ziyaret koşulları belirlenmiştir. Tüm hastalarımız yanlarında refakatçi bulundurma hakkına sahiptirler ve bu konuda teşvik edilirler.*
* *Sağlık hizmetlerinde görev alan bütün personel; hastalara, yakınlarına ve ziyaretçilere güleryüzlü, nazik, şefkatli ve sağlık hizmetleri ile ilgili mevzuat ve bu Yönetmelik hükümlerine uygun şekilde davranmak zorundadır.*
* *Sağlık hizmetlerinin her safhasında, hastalara, onların bedeni ve ruhi durumları dikkate alınarak, hangi işlemin neden ve nasıl yapıldığı, yapılacağı ve bekletilmeleri sözkonusu ise, bekletilmenin sebepleri hususunda gerekli ve yeterli bilgi verilir.*
* Hasta ve hasta yakınları hastanedeki diğer hastalar ile sağlık personelinin de haklarını dikkate alınmalıdır.
* Hasta ve hasta yakınları hastane içinde hastaları rahatsız edici şekilde gürültü, sigara dumanı, ziyaretçi sayısının fazlalığı gibi durumlarda hastane yönetiminin alacağı tedbirlere uymalıdır.
* Ziyaretçilerinizi hastane tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde kabul etmelidir.

***6.4.6.4 Refakatçi Bulundurma***

* *Hastalarımıza uygulanacak özel işlemlerde (endoskopi, sistoskopi vb.) hastamızın durumuna uygun olarak mutlaka bir hemşire ve / veya yardımcı sağlık personeli bulundurulmaktadır.*
* *Hastalarımız, ziyaretçiler de dahil olmak üzere tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kişiler ile konuşmayı ya da bu kişileri görmeyi reddetme hakkına sahiptir.*
* *Hasta ve hasta yakınları yatışı esnasında olası acil durumlar için düzenlenmiş yönlendirme ve uyarılara uymalıdır.*

***6.4.6.5 Hizmetin Sağlık Kurum ve Kuruluşu Dışında Verilmesi***

*Hastanemiz koruyucu sağlık hizmetlerinin verilmesi veya doğal afetler gibi olağanüstü hallerde yasal mercilerin yönlendirmesine tabiidir.*

*• Bu konularla ilgili olarak oluşturulmuş ‘‘Hastane Afet ve Acil Durum Planı’’ ile tüm yetkililere destek olmak için yeterli alt yapı ve organizasyonel yapılar oluşturulmuş ve bildirimlerde bulunulmuştur.*

***6.4.7 Sorumluluk ve Hukuki Korunma Yolları***

***6.4.7.1* Müracaat, Şikayet ve Dava Hakkı**

*Uygulanan işlem ve uygulamalar veya hizmetlerle ilgili şikayet ve memnuniyetleri takip etmek için ‘’Hasta Şikayet,İstek ve Önerilerinin Yönetimi Prosedürü ’’ kapsamında işlem yapılır.*

*• Hastalarımızın bakımı, tedavisi ve tetkik işlemleri esnasında hasta hakları konusunda ihmal ve suiistimal durumu olduğu düşünülür ise hukuki yollara başvurma hakları vardır.*

* *Hasta ve/veya hasta yakınları Memnuniyet veya memnuniyetsizliğinizi bildirmeli; bildirimler sizin için hatalı olan veya yanlış olan işleyişle bir daha karşılaşmanızı engellenmeli.*
* *Hasta şikayet hakkını kullanmak isterse Hasta Hakları Bölüm Sorumlusu ile iletişime geçirilir. Hastanın şikayeti dinlenir, yerinde çözümlenebiliyorsa, şikayet çözümlenir. Hasta memnuniyeti sağlanır. Hasta şikayeti başka kurum ya da yerinde çözümlenemeyecekse T.C Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Bildirim Sistemi (HBBS)ne Vatandaş ekranından giriş yapılır.*
* *Hastane ile ilgili yapılan şikayetlerde Hasta Hakları Bölüm Sorumlusu’na HBBS mail ile şikayet bildirimi yapılır. Hasta Hakları Bölüm Sorumlusu kullanıcı ekranında şikayeti görüntüler. Şikayet eden hasta ile iletişime geçer. Gerekli iyileştirme çalışmaları için üst yönetim ile irtibata geçer. Düzeltici önleyici faaliyetleri planlar ve uygular.*

***6.4.7.2 Hastanın Uyması Gereken Kurallar***

*Hasta ve hasta yakınlarımız sağlık hizmeti alırken aşağıdaki kurallara uyar:*

*a) Başvurduğu sağlık kurum ve kuruluşunun kural ve uygulamalarına uygun davranır ve katılımcı bir yaklaşımla teşhis ve tedavi ekibinin bir parçası olduğu bilinciyle hareket eder.*

*b) Yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, gördüğü tedavileri ve tıbbi müdahaleleri, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve sağlığıyla ilgili bilgileri mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru olarak verir.*

*c) Hekim tarafından belirlenen sürelerde kontrole gelmeli ve tedavisinin gidişatı hakkında geri bildirimlerde bulunur.*

*d) Randevu tarih ve saatine uyar ve değişiklikleri ilgili yere bildirir.*

*e) İlgili mevzuata göre öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı gösterir.*

*f) Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmaz.*

*g) Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında  hasta hakları bölümüne başvurur.*

***7.İlgili Dokümanlar***

* 1. *HHD-PR03Hasta ve/veya Hasta Yakının Bilgilendirilmesi Prosedürü*
  2. *HHD-PR02 Hasta Şikayet, İstek ve Önerilerinin Yönetimi Prosedürü*
  3. *HHD-FR65-PR03 Tedavi Tetkik Red Formu*
  4. *KEY-FR05-PR01 Hasta ve Hasta Yakını Eğitim Formu*
  5. *DTA-PR01 Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönetimi Prosedürü*
  6. *DTA-PR02 Hasta Dosyasının Tutulması ve Muhafazası Prosedürü*
  7. *HHD-LS01-PR07 Yabancı Dil Bilen Çalışan Listesi*
  8. *T.C Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Yönetmeliği (Resmî Gazete Tarihi: 01.08.1998 Resmî Gazete Sayısı: 23420 )*

***8.REVİZYON TAKİBİ***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rev. No | Rev. Tarihi | Revizyon Sayfası | Değişiklik | Revizyon Yapan |
| 0  1  2 | 10.01.14  15.12.15  16.01.23 | -  Tümü  Tümü | Yeni Yayın  SKS Kapsamında düzenlendi.  Tüm prosedür Hasta Hakları Yönetmeliği e SKS 6.1’e göre gözden geçirilerek tüm maddeler yeniden düzenlendi. Logolar değiştirildi. 7 ilgili dökümanlar eklendi.8 revizyon çizelgesi eklendi. | YB  SO |