



TC. Sağlık Bakanlığı

## HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ



Doküman No: HD.PR.03

Yayın Tarihi: 01.01.2016

Revizyon No:0

Revizyon Tarihi:...

Sayfa No:1/10

**1.0 AMAÇ :** Tetkik, tedavi ve bakım amacıyla başvuran hastaların ve hasta yakınlarının hastanede hizmet gördükleri süre içinde sahip oldukları haklarını ve sorumluluklarını belirlemek, bunları yazılı ve sözlü olarak kendilerine bildirmek.

**2.0 KAPSAMI :** Hastanede acil ve poliklinikten gelen ayaktan veya yatarak tedavi ve bakım gören tüm hastaları ile yakınlarını kapsar.

### 3.0 TANIMLAR

**4.0 SORUMLULUKLAR :** Hastanede çalışan tüm personel, hasta hak ve sorumlulukları kapsamında yer alan tüm basamakları bilmekten sorumludur. Tüm bölüm sorumlu ve yöneticileri, birlikte çalıştığı ekibinin ve ekibine yeni katılanların hasta hakları ve sorumlulukları konusunda eğitilmesinden ve uygulamasından sorumludur.

### 5.0 UYGULAMALAR

Hasta hakları ve sorumlulukları, ayaktan ve yatan hastaların en iyi tedavi ve bakım hizmetini alabilmelerini sağlamak, bakım ve tedavilerini kolaylaştırmak için sorumluluklarını belirlemek üzere yazılı hale getirilmiştir. Tüm çalışanlar, hasta ve ailesinin hakları ve sorumlulukları konusunda eğitilir; 1 Ağustos 1998 tarih ve 23420 sayılı Resmi Gazete’de yer alan Hasta Hakları Yönetmeliği ve Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge hükümlerine uygun davranır.

Hasta hak ve sorumlulukları, ulusal ve uluslararası kurallar gereği, hasta ve yakınlarının sıklıkla bulunduğu yerlere, görebilecekleri ve okuyabilecekleri şekilde asılır.

Doktor hastanın hastalığını, planlanan tedaviyi, uygulanacak işlemlerle ilgili tüm komplikasyonları ve tedavi alternatiflerini hastaya anlatır. Böylelikle hastanın tedaviye ve bakımına katkısını artırılarak karar verme aşamasında olabildiğince bilgilendirilmiş olması sağlanır. Bu amaçla bu bilgilerin hastaya verildiğine dair ve hastanın bazı sorumlulukları aldığını gösteren Onam Formuları, imzalatılır. Formun imzalanması doktora sadece hastaya önerdiği tedavi ve girişimleri yapma yetkisini verir.



Hasta ayrıca anestezi alacaksa “**Tanı Ve Tedavi Amaçlı Girişimlerde Anestezi İçin Bilgilendirilmiş Onam Formu**” imzalanmalı ve hasta dosyasına konulmalıdır.

Hastaya kan ve kan ürünleri uygulanacaksa ayrıca belirtilmeli ve “**Kan ve Kan Ürünlerinin Transfüzyonu İçin Bilgilendirilmiş Onay Formu**” ile hastadan onay alınmalıdır.

Hastanın tedavi veya tetkikleri reddettiği durumlarda hasta / hasta yakınının “**Tetkik / Tedavi Red, Kendi İsteğiyle Hastaneyi Terk Tutanağı**”nı okuyarak imzalaması gerekmektedir. İmzalanan formun bir örneği hasta dosyasına konur, diğeri hastaya teslim edilir.

Hastalar yaşamın sonlandırılmasına ilişkin talepte bulunamazlar.

#### 5.1 Hasta ve Ailesinin Hakları

 TC Sağlık Bakanlığı	<b>HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>			
Doküman No: HD.PR.03	Yayın Tarihi: 01.01.2016	Revizyon No:0	Revizyon Tarihi:...	Sayfa No:1/10

### 5.1.1 Hizmetlerden Yararlanma 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.

### HASTANIN HEKİM SEÇME HAKKI

Hasta, doktorunu ve/veya sağlık kurumunu seçme ve tedavinin herhangi bir evresinde değiştirme hakkına sahiptir. Hastalar, kurumun ya da kurumun anlaşmalı olduğu bir merkezde tanı ya da tedavi sürecindeyken, başka bir kurumda işlemlerinin devam etmesini talep etme hakkına sahiptir.

Kurum ve/veya anlaşmalı olduğu diğer kurumlardaki sağlık görevlileri, hastaya tıbbi etik, kural ve ilkelerine aykırı ya da aldatıcı nitelikte tanı ve tedavi uygulayamazlar.

- Hasta ve ailesi, organ nakli ya da deneysel araştırmalar gibi tedavi olanağı sağlayacak kaynaklar için kullanılması gerektiği durumlarda ülkenin yasa ve yönetmelikleri çerçevesinde belirlenen prosedür doğrultusunda hareket edilmesi hakkına sahiptir
- Hastalar, arzu ettikleri takdirde koruyucu sağlık hizmeti konusunda (Ana çocuk sağlığı, veremle savaş, sıtma ile savaş, bulaşıcı hastalıklarla mücadele, çevre sağlığı gibi) ya da eğer varsa hastanenin merkez olarak etkinlik gösteren tüm alanlarında (Kalp hastalıkları, üreme teknikleri, hipertansiyon, kadın hastalıkları gibi) ilgili bölümlerden ücretsiz bilgi alma hakkına sahiptir.
- Hastalar, ağrılarının kesilmesini isteme hakkına sahiptir. Tüm hastaların, ağrılarının değerlendirilmesi ve tedavi edilmesini isteme, ağrı nedenleri ile tedavi yöntemleri hakkında bilgi alma hakkı vardır.

### 5.1.2 Saygı ve İtibar Görme Hakkı

- Hastalar, her zaman ve her türlü koşulda, bireysel itibarı korunarak saygılı, nazik, şefkatli ve güler yüzlü bir ortamda tetkik yaptırma, tanı öğrenme ve tedavi olma hakkına sahiptir.
- Hastanemizin hiçbir çalışanı, hastalarımızla tartışma hakkına sahip değildir. Her aşamada, çözülemeyen her türlü sorun hastanemizin ilkelerine ve var olan yasalara uygun biçimde çözümlenir.

### 5.1.3 Mahremiyet Hakkı

Hastalarımız, ziyaretçiler de dahil olmak üzere, hastanemiz ile resmi bağlantısı olmayan ya da hastane ile resmi bir bağlantısı olup tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kişiler ile konuşmayı ya da bu kişileri görmeyi reddetme hakkına sahiptir.

Hastalarımız, doktorlarıyla görüşme ve muayene edilme aşamalarında, yeterli görsel ve işitsel gizlilik sağlayacak bir ortamda bulunmayı isteme hakkına sahiptir.



TC Sağlık Bakanlığı

## HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ



Doküman No: HD.PR.03

Yayın Tarihi: 01.01.2016

Revizyon No:0

Revizyon Tarihi:...

Sayfa No:1/10

Hastalarımız, gerek duydukları takdirde hastanemizce güvenlik dışında ek korunma talebinde bulunmayı, bedelini ödemek koşulu ile isteme hakkına sahiptir.

Hastanemize başvuran bireylerin tanı ve tedavi aşamasında verdiği tüm bilgiler, ölümden sonra da gizli kalacak biçimde korunur. Bu bilgiler, hastanın ya da varislerinin açık izni ya da mahkeme kararı doğrultusunda ilgili mercilere açıklanır.

Hastalarımız, tanı ve tedavilerinin her aşamasında kendilerine ait dosyalara bakma ve dosyadan kopya alma hakkına sahiptir. Tıbbi gereklilik olmadığı ve hasta izin vermediği sürece, kendisine dair özel ve aile yaşamına ilişkin bilgi edinilemez.

Hastanın ölümü, yukarıdaki ilkeler açısından bir istisna teşkil etmez.

### 5.1.4 Kimliği Bilme Hakkı

- Hastaların, hastanede ilişkide bulunduğu tüm görevlilerin kimlikleri ile meslek sorumluluklarını bilme hakkı vardır.

### 5.1.5 Hastanın Kendisi İle İlgili Tıbbi Dökümanlara Erişebilmesi

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.

Hastanın, kendisiyle ilgili tüm tıbbi kayıtları istemesi üzerine hastanın bizzat kendisine kimlik kontrolü karşılığında dokümanları verilir. Hasta yakınının hasta ile ilgili bilgi ve dokümanları istemesi halinde talebini yazılı olarak hastane yönetimine iletir. Hastane yönetiminin talebi değerlendirilmesi üzerine hasta yakınına geri dönüş sağlanır.

Resmi dili anlamayan bir hastanın hastalığı ile ilgili bilgiler, kendi talebi üzerine, temin edilebildiği takdirde, çevirmen aracılığı ile verilir.

### 5.1.6 Haberleşme Hakkı

Temin edilebildiği ve bedelini ödeyebildiği takdirde, resmi konuşma dilini anlamayan bir hastanın haberleşme amacı ile tercüman isteme hakkı vardır.

### 5.1.7 Hastadan Rıza Alınması

- Hasta tıbbi ve yasal zorunluluklar dışında, hastalığı ile ilgili ölüm ya da ciddi yan etki riski, nekahat ile ilgili problemler ve sonuçta elde edilecek başarı şansı gibi konularda mümkün olan bilgilendirme yapıldıktan sonra, tedavisi ile ilgili olarak varılacak kararlara katılma hakkına sahiptir. Hasta bu hakkı kullandığı takdirde yapılacak rutin işlemleri de kabul etmiş sayılır.



TC Sağlık Bakanlığı

## HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ



Doküman No: HD.PR.03

Yayın Tarihi: 01.01.2016

Revizyon No:0

Revizyon Tarihi:...

Sayfa No:1/10

- Hastanın yasal temsilcisinin onayının gerektiği ve önerilen girişimin acil olduğu durumda, eğer temsilcinin onayı zamanında alınamıyorsa, tıbbi girişim yapılabilir.
- Yasal temsilcinin onay vermeyi reddettiği durumda, doktor veya diğer sağlık personelinin görüşü girişimin hastayı ilgilendirdiği yolunda ise, karar mahkemeye ya da hakem heyeti benzeri merciye bırakılmalıdır.
- Hastanın eğitim ve araştırmalara katılımında gönüllülük esastır.

### 5.1.8 Danışma (Konsültasyon) Hakkı

- Hastanın kendi talebi ve ilave ödemeyi kabul etmesi halinde, başka bir uzman ile konsültasyon yapılmasını isteme hakkı vardır. Ancak, konsültasyon sonucunda önerilen tedavi, hastanın sorumlu doktoru ile görüş birliğine varıldığı takdirde, hastanın bulunduğu hastane personeli tarafından yürütülür.

### 5.1.9 Planlanan Tedaviyi Reddetme Hakkı

- Hastanın önerilen tedaviyi reddetme hakkı vardır.
- Hastanın tedaviyi reddi halinde başına gelebilecekler doktor tarafından anlatılır ve anlaşıldığına dair **“Tetkik / Tedavi Red, Kendi İsteğiyle Hastaneyi Terk Tutanağı”** imzalatılır.
- Hastanın tedaviyi belgeli olarak reddetmesi halinde kurumumuz ile ilişkisi kesilir.
- Daha önce tedaviyi reddeden bir hastanın tekrar başvurması halinde, gerekli tıbbi bakım ve tedaviyi alma hakkı vardır. Çalışanlar, hastanın önceki reddi konusunda serzeniş ve imada bulunamaz.

### 5.1.10 Tetkik ve Tedavi Bedelleri



- Hastanın hastanemizden sağlanan hizmet karşılığında ödeyeceği bedellerin açık ve detaylı bir faturasını isteme ve alma hakkı vardır.

### 5.1.11 Sosyal ve Psikolojik Destek Alma Hakkı

- Hastalarımızın, teşhis işlemlerine veya tedaviye engel olmadığı sürece, kendilerine has kıyafetleri giyme ve inançlarıyla ilgili görev ve / veya sembollerini kullanma, sosyal ve psikolojik destek alma, refakatçi bulundurma ve ziyaretçi kabul etme hakkı vardır.

### 5.1.12 Hasta Şikayetleri

- Hastanın, şikayetleri dikkate alınarak başlatılan şikayet mekanizmasının işleyişi ve sonuçları konusunda haberdar edilme hakkı vardır.
- Hastaların 6023 sayılı kanun gereğince ilgili meslek hastaneleri ve mahkemelere başvuru hakkı saklı kalmak koşulu ile hastanenin, hasta haklarına ilişkin şikayetlerini Hasta Hakları Ofisi'ne ve hastane yetkililerine bildirme hakkı vardır.
- Hasta, ilgili idari yetkililer ya da Hasta Hakları Ofisi tarafından çözüm bulunamayan ya da başvuru yapan hastanın çözümü kabullenmemesi durumunda, hastanenin bulunduğu yerin en yüksek yerel idari amirine başvuruda bulunma hakkına sahiptir.

 TC Sağlık Bakanlığı	<b>HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>			
Doküman No: HD.PR.03	Yayın Tarihi: 01.01.2016	Revizyon No:0	Revizyon Tarihi:...	Sayfa No:1/10

- Hasta, hukuki hakları için de yargıya başvurma hakkına sahiptir.

### 5.1.13 Hastane Kural ve Uygulamaları

- Hasta, kendisine uygulanacak hastane kural ve uygulamalar hususunda bilgi edinme hakkına sahiptir.
- Hasta, tıbbi kayıtlarında bulunan ve gerçeğe uymayan hastalık ve tedavi işlemi ile ilgili verilerin düzeltilmesini talep etme hakkına sahiptir.

### 5.1.14 Kültürel Ve Manevi Değerler

Hastane kuralları çerçevesinde hastaların dini hizmetlerden faydalanma hakkı vardır. Hastalar, diğer hastaları etkilemeden, kendi sağlığını risk atmadan ve hastane düzenini bozmadan dini ibadetlerini yerine getirebilir.

Temin edilebildiği ölçüde, hastanın kendi isteği ile veya agoni halindeki hasta için, hastanın kanunen yetkili temsilcisinin, hastanın dini ihtiyaçlarına göre telkin ve dua etmek üzere bir din adamını getirme hakkı vardır.

## 5.2 Hasta ve Ailesinin Sorumlulukları

### 5.2.1 Bilgi Verme

- Hasta, mevcut şikayetleri, geçirdiği hastalıklar, hastaneye yatırılıp yatırılmadığı, uygulanan tedaviler, kullandığı ilaçlar ve sağlığı ile ilgili konularda doğru ve tam bilgi vermelidir.
- Hasta, yetkili doktora tedavi esnasında ve sonrasında durumunda meydana gelen beklenilmeyen değişiklikleri bildirmelidir.
- Hasta, yapılacak işlemler ile ilgili kendisinden beklenenleri doğru anlayıp anlamadığını bildirmelidir.



### 5.2.2 Önerilere Uyma

- Hasta, ilke olarak, tedavisinden sorumlu yetkili doktorlar tarafından önerilen tedavi planına uymakla yükümlüdür.
- Hasta, öngörülen tedavi planına uymak ve yetkili doktorun talimatları doğrultusunda hemşireler ve sağlık personelinin bakım planını yerine getirmesini kabullenmekle yükümlüdür.

### 5.2.3 Planlanan Tedaviyi Reddetme

- Hasta, tedaviyi reddetme ya da doktorunun talimatlarına uymaması halinde doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

### 5.2.4 Tetkik ve Tedavi Giderleri

 <p>TC Sağlık Bakanlığı</p>	<b>HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ</b>			
Doküman No: HD.PR.03	Yayın Tarihi: 01.01.2016	Revizyon No:0	Revizyon Tarihi:...	Sayfa No:1/10

- Hasta, hastaneye müracaat aşmasında sağlık giderlerinin ne şekilde ve hangi kurum ya da hastaneden karşılanacağını bildirmelidir.
- Hasta, tedavi nedeni ile yapılan uygulamalar için ödemesi gereken miktarı, kurumun belirlediği süre içerisinde ödemekle yükümlüdür.
- Ücretsiz tedavi hakkı olanlar, bu haklarını belgelerle kesinleştirmelidirler.

### 5.2.5 Hastane Kural ve Uygulamaları

- Hasta, tedavi ve davranışı ile ilgili, bulunduğu hastane kural ve uygulamalarına uymalıdır.
- Hasta, hastane tarafından belirlenen kural ve uygulamalara uymaması, yapılan uyarıları dinlememesi, gereken tetkik ve tedaviyi yaptırmaması (hastalığın verdiği şüursuzluk ve ızdırap halleri hariç) ve diğer hastaların şikayet ve rahatsızlığına sebep olması halinde, yetkili doktorun teklifi ve kurum amirinin onayı ile, hastaneden çıkarılabileceği hususunda hastaneye yatış aşamasında bilgilendirilmeli ve kendisi de uyacağını yazılı olarak taahhüt etmeli ve imzalamalıdır.
- Hasta, kapalı mekanlarda sigara içilmemesi kurallarını yerine getirmelidir.

### 5.2.6 Saygı Gösterme

- Hasta, diğer hastalar ile hastane personelinin haklarını dikkate almak zorundadır.
- Hasta, hastane içindeki, hastaları tehlikeye sokan gürültü, duman ve ziyaretçi sayısının fazlalığı gibi durumlarda hastane yönetiminin alacağı tedbirlere uymalıdır.

### 5.2.7 Bulaşıcı Hastalık Hali

- Bulaşıcı hastalık şüphesi ya da teşhisi olan hasta, yetkili doktorunun çıkmasında sakınca olmadığını belirten izni olmadıkça, taburcu olmayı talep etmemelidir.

### 5.2.8 Hasta Ziyaretçisi

- Hastalar, ziyaretçilerini sağlık kuruluşu tarafından belirlenen ve “**Ziyaretçi Refakatçi Prosedürü**”nde tanımlanan kurallar çerçevesinde kabul etmelidir.
- Bilinci yerinde olan hasta, aşağıdaki hususlarda sağlık kuruluşu idaresine yardımcı olmalıdır.
- Hastanın, herhangi bir şekilde yiyecek ve içecek getirilmesini kendi sağlığı açısından istememesi ve getirilene de kabul etmemesi çok önemlidir.
- Hastanın aynı anda mümkün olduğu kadar az ziyaretçi kabul etmesi ve ziyaret saatlerinin kısa tutulması enfeksiyonun önlenmesi açısından önemlidir.

## İLGİLİ DOKÜMALAR

Ziyaretçi Refakatçi Uygulama Prosedürü



TC Sağlık Bakanlığı

## HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI PROSEDÜRÜ



Doküman No: HD.PR.03

Yayın Tarihi: 01.01.2016

Revizyon No:0

Revizyon Tarihi:...

Sayfa No:1/10

### İLGİLİ KAYITLAR

Tetkik veya Tedavi Red Kendi İsteğiyle Hastaneyi Terk Tutanağı

Anestezi İçin Hasta Rıza Formu

Genel Bilgilendirilmiş Hasta Rıza Formu

Kan ve Kan Ürünlerinin Transfüzyonu İçin Hasta Rıza Formu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
HASTA HAKLARI SORUMLUSU	KALİTE DİREKTÖRÜ	MESUL MÜDÜR