



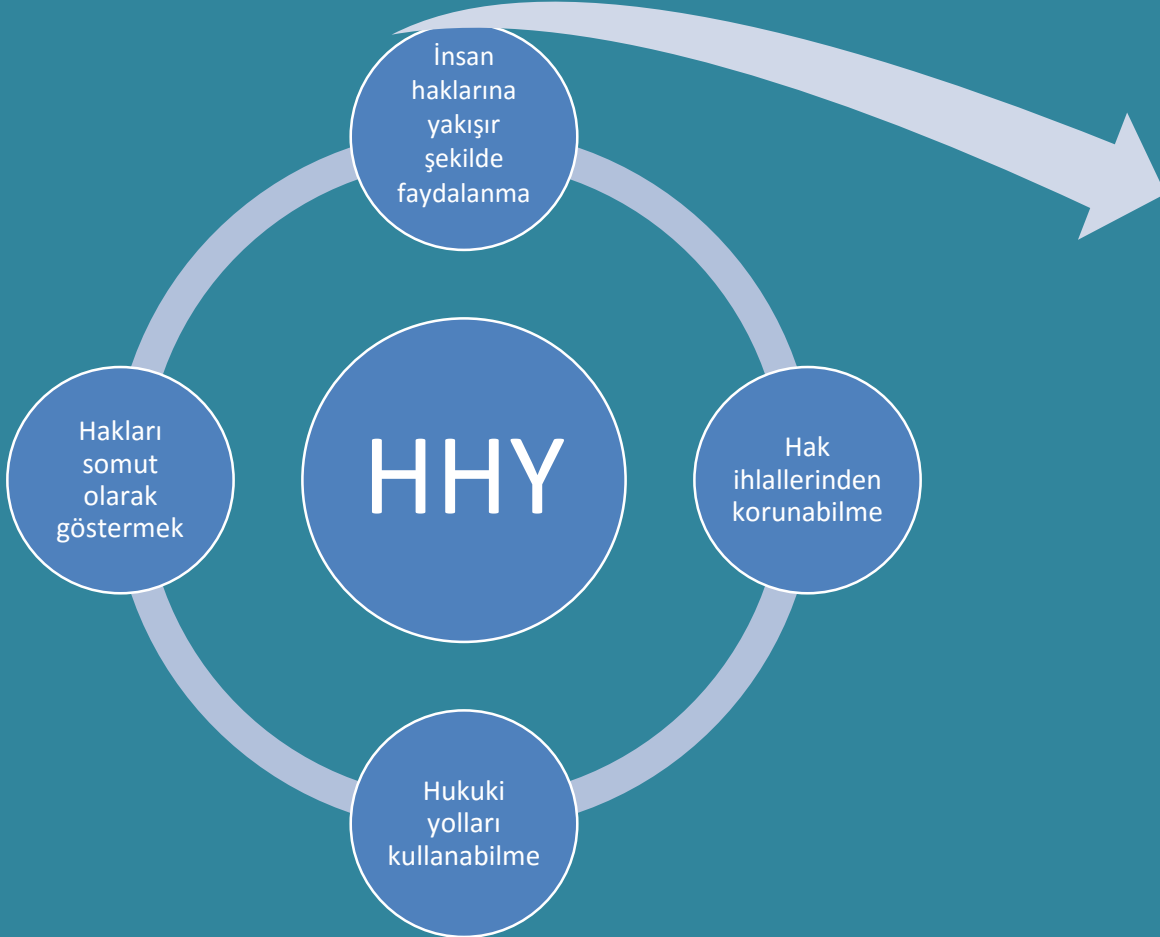
HASTA HAKLARI İHLALLERİNDE ŞİKAYET PROSEDÜRLERİ

Op. Dr. Ertunç Mega
Kadın Hastalıkları ve Doğum Uzmanı
Özel Hukuk - Sağlık Hukuku Bilim Uzmanı

Şehit Prof. Dr. İlhan Varank
Sancaktepe Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Baştabip Yardımcısı

HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİ

İnsan haklarına yakışır şekilde faydalanma

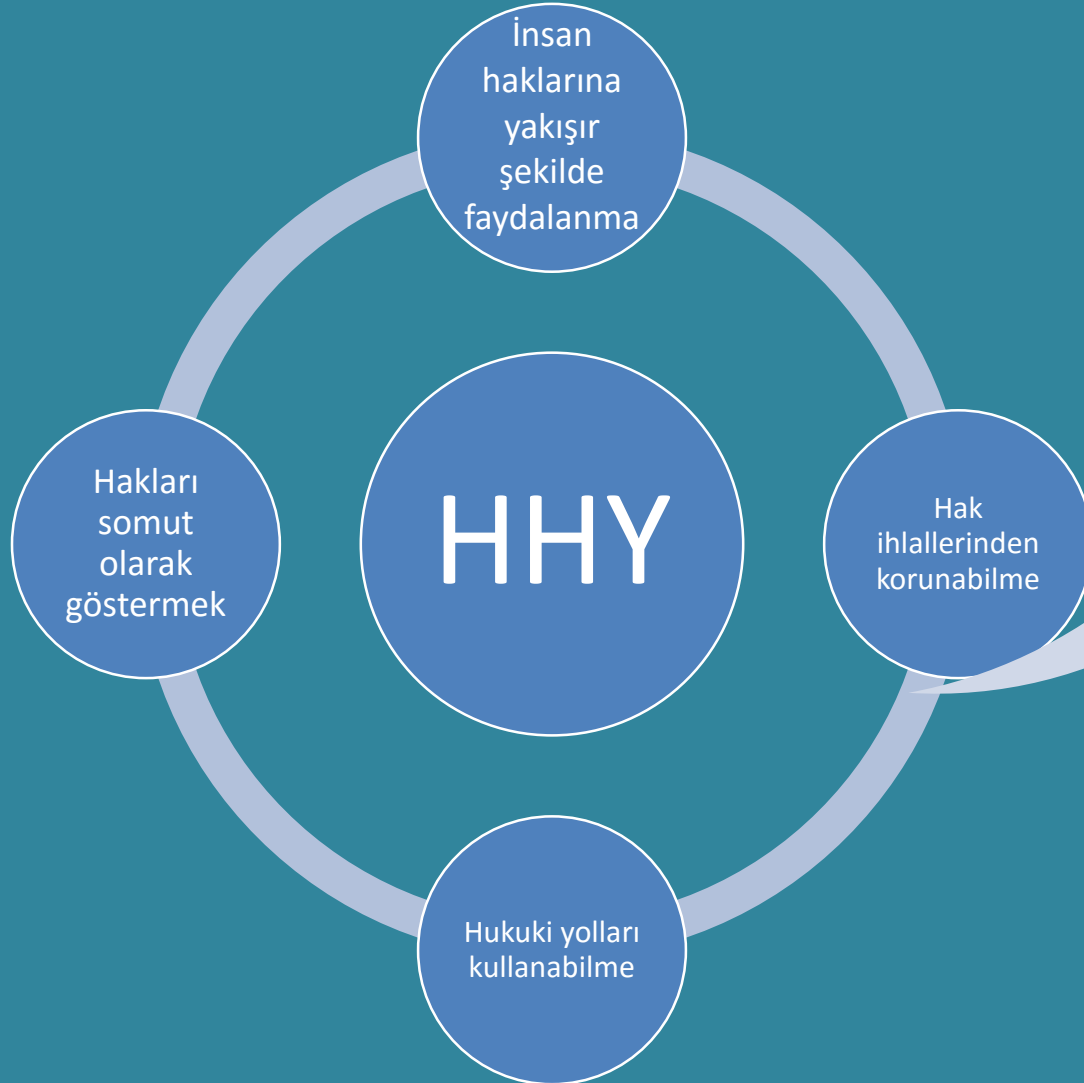


- ADALET
- HAKKANİYET
- BİLGİ
- SAĞLIK KURUMU SEÇME
- SAĞLIK KURUMU DEĞİŞTİRME
- MODERN TIBBİ TEKNOLOJİLER
- TIBBİ DİKKAT VE ÖZEN
- RIZA
- GÜVENLİK
- DİNİ VECİBE
- ZİYARET - REFAKAT



HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİ

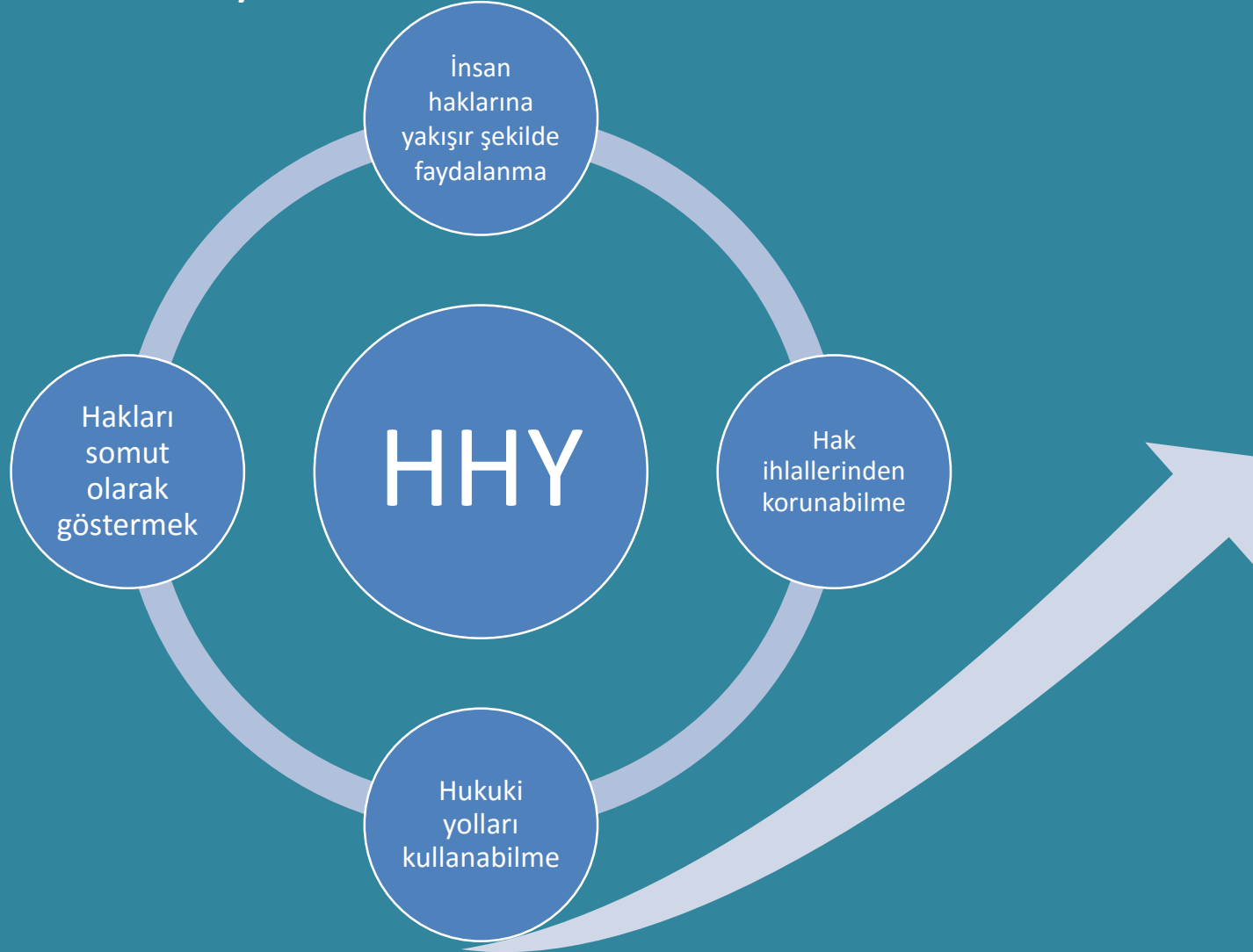
Hak ihlallerinden korunabilme



- MAHREMİYET
- BİLGİLERİN GİZLİLİĞİ

HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİ

Hukuki yolları kullanabilme



- MÜRACAAT
- ŞİKAYET
- DAVA AÇMA

HASTA HAKLARI UYGULAMALARI DÜZENLEYİCİ İŞLEMLER

EŞİT – KALİTELİ – ETKİN



SAĞLIK HİZMETLERİ TEMEL KANUNU
SAĞLIK BAKANLIĞI TEŞKİLAT VE GÖREVLERİ HK. KHK
HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİ

DAYANAĞINDA

ETKİN SAĞLIK HİZMETİ SUNUMU

İHTİYACI

YENİ KURUL VE BİRİMLER OLUŞTURULMASI
İHTİYACI GÜNDEME GELDİ.

HASTA HAKLARI



•A

- **Acı ve sıkıntı**dan sakınma hakkı
- **Acil yardım** alma hakkı
- **Aile planlanması** hizmetlerini isteme hakkı
- **Alışılmış olmayan tedavi usullerinin** Uygulanmasını isteme hakkı

•B

- Başka tabipten de sağlık durumu hakkında **ikinci bir görüş** isteme hakkı
- **Bilgi verilmemesini** isteme hakkı
- Bilgilendirilme ve **bilgi isteme** hakkı
- **Bilgilerin gizli tutulmasını** isteme hakkı

•D

- **Dava** Hakkı
- **Dini telkin** ve **manevi yönden destek** istemek hakkı
- **Dini vecibeleri** yerine getirebilme hakkı
- Durumunun gerektirdiği **tıbbi özeni** gösterilmesini isteme hakkı

•E

- **Eşit yararlanma** hakkı
- **Gebeliğin sona erdirilmesi** hizmetlerini isteme hakkı
- **Gürültüsüz ortamda** hizmet alma hakkı
- **Güvenlik** hakkı

•H

- Hangi sağlık kuruluşundan **hangi şartlara göre faydalanabileceğini** öğrenme hakkı
- Hizmetten **genel olarak faydalanma** hakkı

•K

- Kendisine sağlık hizmeti verecek olan **personeli serbestçe seçme** hakkı
- Kendisine sağlık hizmeti verecek veya vermekte olan **personel hakkında bilgi alma** hakkı
- **Kişi haklarına dokunulmamasını** isteme hakkı
- **Kişilik değerlerine uygun bir şekilde ve ortamda** sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı
- **Koruyucu sağlık hizmetleri alma** hakkı
- Koruyucu sağlık hizmetlerinin sunumunu **sağlık hizmet sunucusu dışında verilmesini** isteme hakkı

• M

- **Mahremiyetine** saygı gösterilmesini isteme hakkı
- **Modern tıbbi bilgi ve teknoloji**nin gereklerine uygun olarak teşhisinin konulmasını isteme hakkı
- Müracaat edilen kuruluştaki verilen **sağlık hizmetlerinden faydalanma usulünü öğrenme** hakkı
- **Müracaat hakkı**

• Ö

- **Öncelik hakkının** tıbbi ölçütlere dayalı ve objektif olarak belirlenmesini isteme hakkı
- **Özel yaşama saygı** hakkı
- **Özgür karar veren tabip** tarafından bakım alma hakkı

•R

- **Refakatçi** bulundurulması isteme hakkı
- **Rıza** hakkı
- Rızası olmaksızın ve verdiği rızaya uygun olmayan bir şekilde tıbbi ameliyeye tabi tutulmama hakkı

•S

- **Sağlığın korunması** hakkı
- Sağlık durumu ile ilgili bilgiler bulunan **dosyayı ve kayıtları inceleme** ve isteme hakkı
- Sağlık durumu ile ilgili **kapsamlı bilgi** alma hakkı
- Sağlık hizmet sunucularında verilen **her türlü hizmeti öğrenme** hakkı



Sağlık hizmet sunucularının **olanaklarını öğrenme** hakkı

Sağlık hizmet sunucusunu ve personeli; tanıma, seçme ve değiştirme hakkı

Sağlık hizmetinin verilmesi sebebiyle edinilen **bilgilerin gizlenmesini isteme** hakkı

Sağlık hizmetlerinden **ihtiyaçlarına uygun olarak faydalanma** hakkı

Sağlık hizmetlerinden **nasıl faydalanabileceği konusunda bilgi isteme** hakkı

Sağlık hizmetlerinden **yararlanma** hakkı

Sağlık hizmetlerinin **her safhasında neden bekletildiğini öğrenme** hakkı

Sağlık kurum ve kuruluşları nezdinde bulunan **kayıtlarında eksik, belirsiz ve hatalı tıbbi ve**

Şahsi bilgilerin düzenlenmesini isteme hakkı

Sağlıklı ortamda hizmet alma hakkı

•S

- **Sağlıklı yaşamının teşvik** edilmesi hakkı
- **Saygı görme** hakkı

•Ş

- **Şikayet** hakkı

•T

- Tabii afetler gibi olağanüstü hallerde **hizmet sunucusu dışında hizmet verilmesini isteme** hakkı
- **Tabip seçme** hakkı
- Tedavisi ile ilgilenen **tabibi değiştirme** hakkı
- Tedavisi ile ilgili **alınacak kararlara katılma** hakkı
- **Tedaviyi reddetme ve durdurma** hakkı
- **Tedaviyi reddetme ve durdurma kararını değiştirme** hakkı

•T

- Tedaviyi **reddetme veya durdurulmasını isteme** hakkı
- **Tıbbi araştırmalara gönüllü** olarak katılabilme hakkı
- Tıbbi müdahale sırasında isteğini açıklayabilecek durumda olmama halinde **önceden açıklamış olduğu istekleri** göz önüne alınmasını isteme hakkı
- Tıbbi sebeplerden dolayı sağlık kuruluşuna bizzat gidilemeyen veya götürülemeyen hallerde **sağlık hizmet sunucusu dışında verilmesini isteme** hakkı

•Y

- **Yeterliği olduğu dönemde onu kaybettiği dönemlere ilişkin** yapılacak tıbbi müdahale için **rıza verme** hakkı

•Z

- **Ziyaretçi** kabul etme hakkı



KANUN



TÜZÜK



YÖNETMELİK



YÖNERGE



SÖZLEŞME



GENELGE



KARAR-TALİMAT

1928

1960

1998

2004

2007

2014

2017



1930

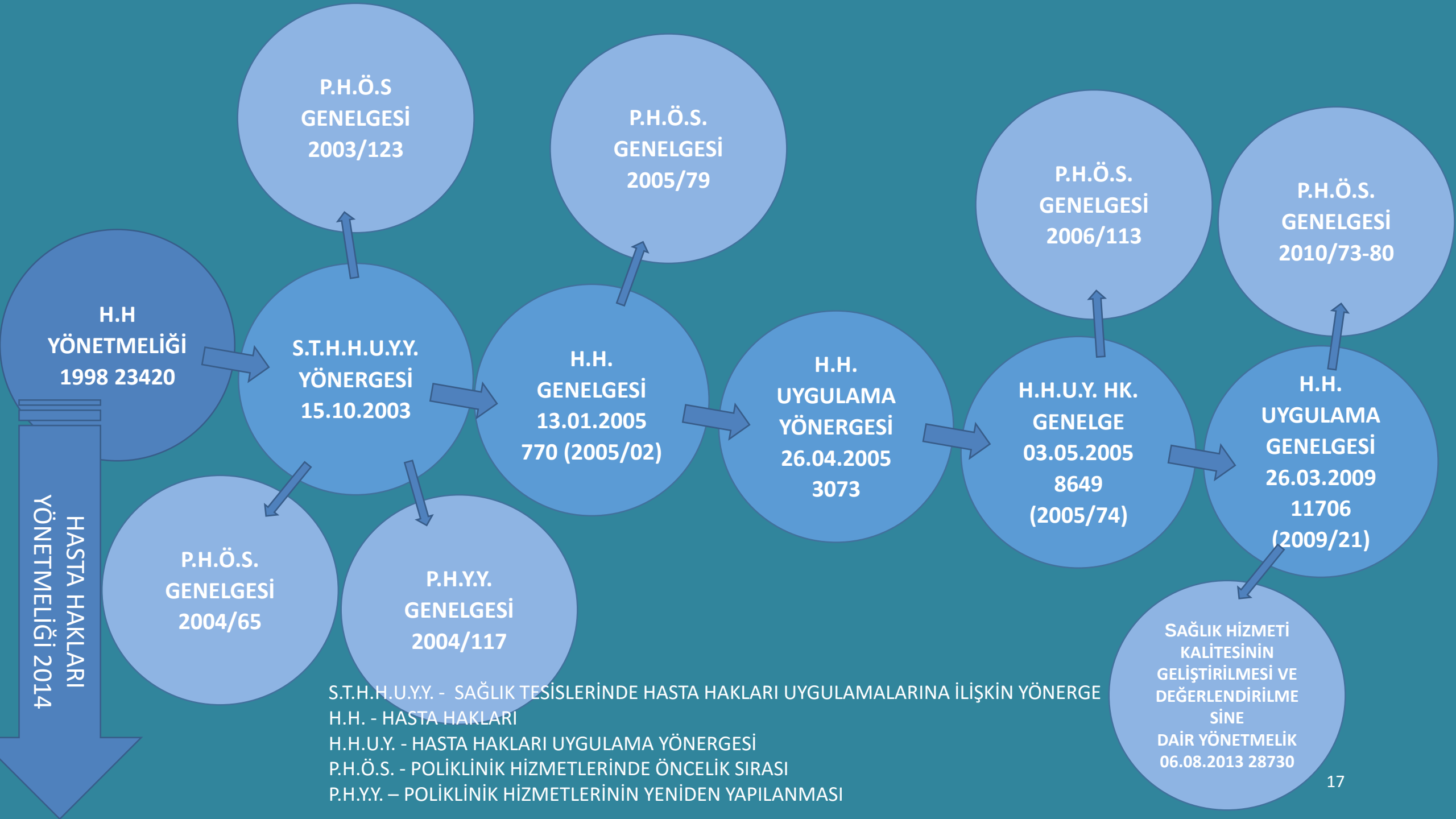
1961

2003

2005

2014

İLK YÖNETMELİK
SONRASI (2003)
ÇIKARILAN
DÜZENLEYİCİ İŞLEMLER



SAĞLIK TESİSLERİNDE HASTA HAKLARI UYGULAMALARINA İLİŞKİN YÖNERGE 15.10.2003 - 19499

SAĞLIK TESİSLERİNDE HASTA HAKLARI UYGULAMALARINA İLİŞKİN YÖNERGE

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Hukukî Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- Bu Yönergenin amacı; sağlık tesislerinde yaşanan, hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, sağlık hizmetlerinin insan onuruna yakışır biçimde sunulması ile hastaların hak ihlallerinden korunabilmesine ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesine dair esas ve usulleri belirlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu Yönerge; Sağlık Bakanlığına bağlı sağlık tesislerini kapsar.

Dayanak

Madde 3- Bu Yönerge; 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu'nun 9 uncu maddesinin (c) bendine, 181 sayılı Sağlık Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin 43 üncü maddesine ve Hasta Hakları Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu Yönergede geçen;

a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,

b) Bakanlık Hasta Hakları Birimi: Hasta hakları ihlallerinin önlenmesi, uygulamaların geliştirilmesi, izlenmesi ve ülke genelinde koordine edilmesi amacıyla hareket edecek birim.

c) Hastane Hasta Hakları Kurulu: Hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla, hastanelerde hasta hakları şikayet biriminden gelen raporları değerlendirmek, sonuca bağlamak ve uygulamakla yetkili ve sorumlu birimi,

c) Hastane Hasta Hakları Birimi: Hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla sağlık tesislerinden gelecek şikayetleri alan, değerlendiren ve bir üst birime gönderen, yerel uygulamalardan ve eğitimlerden sorumlu olan birim.

e) Hasta: Sağlık hizmeti alan kimse.

- S.B. Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü **HASTA HAKLARI ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**
- **BAKANLIK HASTA HAKLARI BİRİMİ**
- **HASTANE HASTA HAKLARI KURULU**
 - Hastane **toplam kalite uygulamalarından sorumlu başhekim yardımcısı**
 - Hasta hakları **şikayet birimi sorumlusu**
 - Şikayet edilen **personelin birim sorumlusu**
 - **Sosyal hizmet uzmanı veya psikolog**
 - Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren **sivil toplum kuruluşu temsilcisi**
 - Varsa **hastanın yasal savunucusu**
 - 4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanunu'na göre o **kurumda yetki almış sendika temsilcisi**
- **Hastane Hasta Hakları Birimleri**

POLİKLİNİK HİZMETLERİNİN YENİDEN YAPILANDIRILMASI GENELGESİ (2004/117) 08.09.2004 – 15314

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

SAYI : B100THG0100002-3120
KONU : Poliklinik Hizmetlerinin Yeniden
Yapılandırılması

08.09.2004 - 15314

..... VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)
GENELGE
2004/117

Bilindiği üzere sağlık hizmetlerinde verimlilik ve etkinlik insan gücünün, tıbbi donanımın ve fiziki mekanın uygun kullanımı ile doğrudan ilgilidir.

Sağlık kurumlarımızda 2003 yılında gerçekleştirilen poliklinik sayısı 70 milyondur. Bu sayının 2004 yılında 90-100 milyona ulaşması beklenmektedir. Poliklinik hizmet alanları hastanelerimizde vatandaşlarımızın yoğun olduğu ve bekleme sürelerinin uzun olduğu yerlerdir.

Hastanelerimizde hizmet sunumunun iyileştirilmesi kapsamında hastalarımızın hekimlerini seçebilmesini öngören bir sistemin uygulamasına geçilecektir. **Sartları ve alt yapısı uygun olanlardan başlamak üzere hekim seçme uygulamasına geçilecek olan hastanelerimizde poliklinik hizmetlerinin** aşağıda belirlenen hususlar doğrultusunda yeniden düzenlenmesi gerekmektedir:

a-Poliklinik hizmetlerinin sunumunda, hastalarımızın hekimini seçebilme özgürlüğü esastır. Bu nedenle hastaların hekimini seçebilmesine imkan verecek her türlü tedbir alınacaktır.

b-Hastane bastabileri, aktif olarak çalışan klinisyen uzman hekim sayısı kadar poliklinik odası açacak, poliklinik odalarında hastaya hizmet sunmak için gerekli olan tıbbi araç, gereç ve demirbaş malzemesinde eksiklik olmamasına azami itina gösterilecektir.

c- Hastane bastabileri poliklinik yapılan alanda branslar itibarıyla hizmet sunan tüm hekimlerin isimlerini herkesin görebileceği şekilde ilan edecektir.

d-Poliklinik odalarının uygun yerlerine odayı kullanacak uzman hekimin adı, soyadı ve bransı yazılacaktır.

e-Poliklinik hizmetlerinin sunulduğu yerlerde hastaları bilgilendirmek, yönlendirmek ve uzman hekimlerin hastalarla ilgili sekreteryasını yürütmek üzere yeteri kadar tıbbi sekreter ile danışma ve rehberlik hizmetleri için sağlık personeli görevlendirilecektir. Bu konuda gerekli görülmesi halinde hizmet alımı yapılacaktır.

f-Sekreteriyalar, yoğunluğun bir yerde toplanmaması için ilgili polikliniklerin olduğu yerlerde kurulacaktır.

Mithatpaşa Cad. No:3 (B) Blok 2.Kat Sıhhiye/ANKARA
Tel: (0312) 430 60 67 veya 435 64 40 dan 1288 Fax: 0.312.432 42 73-434 42 58
Not : Cevabi yazılarınızda yazımın tarih ve sayısı ile dosya numaralarını belirtiniz.

POLİKLİNİK HİZMETLERİNİN YENİDEN YAPILANDIRILMASI GENELGESİ

2004



- Hastaların **hekimlerini seçebilmesini öngören bir sistemin** uygulamasına geçiş,
- Hastalarla ilgili sekretarya hizmetlerini yürütmek üzere **yeteri kadar tıbbi sekreter,**
- Sekretarya personeline **halka ilişkiler konusunda eğitim,**
- Hastaların hekim seçme uygulaması konusunda **bilgilendirilmesi,**
- Poliklinik alanlarının **fiziki düzenlemesi**
- **İstekli uzman tabiplerin mesai dışı çalışabilmesi**
- Poliklinik hizmetlerinin hafta içi olduğu gibi hafta sonu ve akşam da verilmesi
- **11 pilot hastane**
- **Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği Düzenlemesi (Mayıs 2005)**
 - *“Yataklı tedavi kurumlarında mevcut her klinisyen uzmanın poliklinik hizmeti vermesine yönelik düzenleme yapılarak hastaların hekim seçmesine imkan sağlanır.”*

HASTA HAKLARI GENELGESİ

(2005/02)

13.01.2005

SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B100THG0100016- 13/01/2005-00770
Konu :Hasta Hakları

..... VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE
2005/ -2-

Sağlık dönüşüm programı kapsamında yürütülen çalışmalardan olan Hasta hakları uygulamaları 15.10.2003 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanmıştır.

Uygulama Sağlık Tesislerinde Hasta Haklarına İlişkin Yönerge doğrultusunda yürütülmektedir.

Yönerge ile sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta haklarına hassasiyet gösterilmesi, yaşanan ihlallerin ve bunlara bağlı sorunların ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesi, sağlık hizmet kalitesinin ve sağlık hizmetlerinin sunum sürecinin iyileştirilmesi, hastaların hak ihlallerinden korunabilmesi ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesi amaçlanmıştır.

Uygulamanın başlatıldığı hastanelerde yapılan incelemelerde bazı uygulamaların Yönergede belirlenen usul ve esaslara uygun olmadığı tespit edilmiştir.

Uygulamanın başarısı ve belirlenmiş politikaların gerçekleştirilebilmesi açısından tüm hastanelerimizde yazımız ekinde yer alan hususların hassasiyetle uygulanması konusunda gereğini önemle rica ederim.

Prof.Dr.Necdet ÜNÜVAR

Müsteşar

EK-2

DAĞITIM:
81 İl Valiliğine



2005

HASTA HAKLARI GENELGESİ

- Denetimler sonrası eksikliklere yönelik genelge – **DİKKAT ÇEKME GENELGESİ**
- Hasta Hakları Kurullarının fiziki mekan, personel ve araç gereç eksikliklerinin tamamlanması, **İNTERNET BAĞLANTISI**
- Hasta Hakları **Kurul Başkanı ve Birim Sorumlularının nitelikleri**
- Hasta hakları birimine ulaşan başvurular eğer yerinde çözülmemişse, **aynı gün internet ortamına** girilecektir. Hasta hakları birimlerine ulaşan başvurular **15 iş günü içerisinde sonuçlandırılacaktır.**
- Hasta Hakları Birimlerinin yerleşimi
- **Birden fazla hastane bulunan illerde** sağlık kurumlarının ortak hareketini sağlamak üzere **İl Koordinatörlüğü oluşturulması yoluna gidilecektir.**
- Tıbbi müdahaleler öncesinde hastalardan **belirlenen formatlara uygun olarak mutlaka rıza** alınacaktır.

HİZMET KUSURU GENELGESİ 2005/06

T.C.
SAGLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B100THG0100013
Konu : Hizmet Kusuru

18.01.2005/1128

..... VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE
2005/06

Sağlık hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesine yönelik Bakanlığımızca sürdürülen çalışmalar olumlu sonuçlar vermeye başlamıştır. Alınan olumlu neticelerle birlikte sağlık hizmetlerinin hata kabul etmeyen hizmetlerin basında gelmesi ve hizmet alan kesimin beklentilerinin giderek artması nedeniyle yataklı tedavi kurumlarımızda işlenen hizmet kusurlarına bağlı Bakanlığımız aleyhine açılan davalarda son zamanlarda artış yaşanmaktadır. Bakanlığımız, giderek artan hizmet kusuru davaları nedeniyle büyük miktarlarda tazminat ödenmesi durumuyla karşı karşıya kalabilmektedir.

Bakanlığımız aleyhine hizmet kusuru nedeniyle açılan dava kayıtlarının tetkikinden özellikle aşağıdaki iş ve işlemlere istinaden açılan davaların yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

- a) Yanlış teşhis ve tedavi,
- b) Ameliyat öncesi ve sonrası gelişen komplikasyonlar,
- c) Doğum esnasında ve sonrasında gelişen komplikasyonlar,
- d) Hastane idaresinden kaynaklanan problemler,
- e) Hatalı enjeksiyon,
- f) Hatalı laboratuvar tetkikleri,
- g) Poliklinik ve sevk işlemlerinde yanlış yönlendirmeler,
- h) Acil servis hizmetlerinin yetersizliği,

Hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik özveriyle çalışmalar sürdürülürken, yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı açılan davaların en aza indirilmesi amacıyla aşağıda yer alan hususlara daha fazla özen gösterilmesi gerekmektedir:

1. Hastanın sağlık kurumuna müracaatından itibaren tıbbi müdahale ve işlemlerin her aşamasında Y.T.K.I. Yönetmeliğinde de belirtilen kayıtların Yataklı Tedavi Kurumları Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönergesi hükümleri doğrultusunda eksiksiz tutularak arşivlenmesi ve kurumda muhafaza edilmesi,
2. Açılan davalara karşı Bakanlığımız savunmasında kullanılmak üzere bilgi-belge istenildiğinde süresi içerisinde okunaklı, tam ve eksiksiz olarak, tıbbi ve teknik görüşler esliğinde hazırlanarak gönderilmesi,
3. Sağlık hizmeti sunumunda Hasta Hakları mevzuatına hassasiyetle riayet edilmesi, yapılacak her tıbbi işlemde (zorunlu haller dışında) hasta veya yakınının mutlaka yazılı rızasının alınması, gerekli bilgilendirmenin yapılarak kaydedilmesi,
4. Meslekî bilgi ve becerilerin geliştirilmesine yönelik hizmetiçi eğitimlerin planlı bir şekilde yapılması,

5. Kurum personelinin özellikle de sağlık personelinin mesleğin icrasında ilgili mevzuatta öngörülen yetki, görev ve sorumlulukları dahilinde hareket etmesi, bu yönüyle kurum iç denetiminin Bashekim sorumluluğunda hassasiyetle yürütülmesi,
6. Baska bir kuruma sevkî gereken hastaların ilk müdahalelerinin yapılarak tıbbi durumu sabitlendikten sonra vakit geçirilmeksizin vak'anın durumuna göre, gerekli tıbbi cihaz ve personel ile birlikte diğer sağlık kurumuna belirlenmiş olan hasta sevk usulüne uygun şekilde gönderilmesi ve sevkî ilişkin tüm kayıtların eksiksiz tutulması,
7. İl Müdürlükleri tarafından ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılarak sağlık çalışanlarının başta yeni Türk Ceza Kanunu olmak üzere gerekli görülen diğer konularda hizmetiçi eğitime alınmaları,
8. Kapanan sağlık kurum ve kuruluşlarının tıbbi kayıt ve arşivlerinin İl Müdürlüklerince uygun bir şekilde saklanması ve muhafaza edilmesi,

Keyfiyetin tüm sağlık kurum ve kuruluşlarına bildirilmesi ile konuya gerekli hassasiyetin gösterilmesi ve titizlikle takibini önemle rica ederim.

Prof. Dr. Necdet ÜNÜVAR
Müsteşar

DAGITIM :
GEREĞİ :
-81 İl Valiliği

BİLGİ :
-Tefiş Kurulu Başkanlığı
-Hukuk Müşavirliği



- Bakanlığımız aleyhine **hizmet kusuru nedeniyle** açılan dava kayıtlarının tetkikinden özellikle aşağıdaki iş ve işlemlere istinaden **açılan davaların yoğunlaştığı tespit edilmiştir;**
 - a) Yanlış teşhis ve tedavi,
 - b) Ameliyat öncesi ve sonrası gelişen komplikasyonlar,
 - c) Doğum esnasında ve sonrasında gelişen komplikasyonlar,
 - d) Hastane idaresinden kaynaklanan problemler,
 - e) Hatalı enjeksiyon,
 - f) Hatalı laboratuvar tetkikleri,
 - g) Poliklinik ve sevk işlemlerinde yanlış yönlendirmeler,
 - h) Acil servis hizmetlerinin yetersizliği,



- **ÖZEN GÖSTERİLMESİ GEREKEN DURUMLAR;**
 - **Kayıtların** Yataklı Tedavi Kurumları Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönergesi hükümleri doğrultusunda **eksiksiz tutularak arşivlenmesi ve kurumda muhafaza edilmesi**
 - **Bilgilendirme – Onam - Şekil**
 - **Hizmet içi eğitim**
 - **Mevzuatta** öngörülen yetki, görev ve sorumlulukları **dahilinde hareket** edilmesi
 - Hasta **sevk işlemlerinin usule uygunluğu**
 - Sağlık çalışanlarına **hukuk hakkında bilgilendirme**
 - Kapanan sağlık kurum ve kuruluşlarının tıbbi kayıt ve arşivlerinin İl Sağlık Müdürlükleri tarafından saklanması

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ 26.04.2005 3077

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- Bu yönergenin amacı; yönerge kapsamındaki sağlık kurum ve kuruluşlarında Hasta Hakları Uygulamalarının insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin "Hasta Haklarından" faydalanabilmesinde, hak ihlallerinden korunabilmesinde ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesinde hasta hakları uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması ve denetlenmesi ile ilgili esas ve usulleri belirleyerek sağlık hizmetlerinin eşit, kaliteli ve etkin olarak sunumunu sağlamaktır.

Kapsam

Madde 2- Bu yönerge; Sağlık Bakanlığı'na bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarını kapsar.

Dayanak

Madde 3- Bu yönerge; 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu'nun 9. maddesinin (c) bendine, 181 sayılı Sağlık Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 43. maddesine ve 01.08.1998 tarih 23420 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Hasta Hakları Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu yönergede geçen;

- Bakanlık:** Sağlık Bakanlığı'nı,
- Hasta Hakları Şubesi:** Hasta Hakları Uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması ve denetlenmesinin sağlandığı Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları Şubesini,
- Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü:** Sağlık Müdürlüklerinde kurulacak olan birimi
- Hastane Hasta Hakları Kurulu:** Hastane hasta hakları biriminden gelen raporları değerlendiren, sonuçlandıran ve hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunan ve söz konusu sağlık kurumlarında oluşturulan kurulu,
- Hastane Hasta Hakları Birimi:** Hastanelerde, hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla başvuruları kabul eden, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi bilgilendiren, sağlık çalışanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitimlerinden sorumlu birimi,
- Hasta Hakları:** Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen uluslararası sözleşmelerde ve ulusal mevzuatta belirlenen hasta haklarını,
- Hasta Hakları İletişim Birimleri:** Hasta hakları birimlerinin kurulamadığı sağlık kurum ve kuruluşlarında oluşturulan birimleri,
- Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kuruluşları:** Sağlık Evi, Sağlık Birimi, Sağlık Ocağı, Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezi, Verem Savaş Dispanseri, Kanseri Savaş Dispanseri, Sağlık Merkezi, Halk Sağlığı Laboratuvarı ve 112 Acil Hizmetleri Birimi ve benzeri kamu kurum ve kuruluşları ifade eder.

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ



- Madde 48- 15.10.**2003** tarih ve 19499 sayılı Makam Onayı ile yürürlüğe giren **2005** “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin **Yönerge**” yürürlükten kaldırılmıştır.

- **HASTA HAKLARI UYGULAMALARININ GENELLEŞTİRİLMESİ GENELGESİ**

- Pilot uygulamaların ülke geneline yaygınlaştırılması
- **ÖZEL SAĞLIK SEKTÖRÜ**
- **AYAKTAN TEDAVİLER**
- Yönerge ile aşağıdaki birimler oluşturulmaktadır:
 - **Bakanlık Hasta Hakları Birimi >> Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları Şubesi**
 - >> **Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü**
 - **Hastane Hasta Hakları Kurulu = Hastane Hasta Hakları Kurulu**
 - **Hastane Hasta Hakları Birimi = Hastane Hasta Hakları Birimi**
 - **Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları**
 - ... >> **Hasta Hakları Kurulları**
 - ... >> **Hasta Hakları İletişim Birimi**

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ

HASTANE HASTA HAKLARI KURULU DEĞİŞİKLİKLERİ



2005

- **Toplam kalite uygulamalarından sorumlu başhekim yardımcısı v**
- **Hasta hakları şikayet birimi sorumlusu >> Hasta Hakları Birim Sorumlusu**
- **Şikayet edilen personelin birim sorumlusu >> Hakkında başvuruda bulunulan personelin birim sorumlusu**
- ~~Sosyal hizmet uzmanı veya psikolog~~
- **Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi v**
- **Varsa hastanın yasal savunucusu >> Varsa hastanın avukatı**
 - (Hastayı temsil ettiğine dair vekaletin bulunması gerekir. Ayrıca hasta veya yakını isterlerse kurula girerek kurul üyelerini konu hakkında bilgilendirebilirler. Ama oylamaya katılamazlar ve oylama sırasında kurulda bulunamazlar.)
- **4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanununa göre kurumda yetki almış sendika temsilcisi v**
- **..... >> Valiliğin belirleyeceği bir vatandaş**
 - (Kendisi ve yakınlarının Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarla ticari ilişkisi olmayan, sağlık hizmetleri veya sosyal hizmetler alanında temayüz etmiş, 65 yaşını geçmemiş, kurula sürekli olarak katılmasını engelleyecek kronik bir rahatsızlığı olmayan, gönüllü bir kişi kurulda görev alır.)
- **..... >> İl genel meclisi üyeleri arasından Vali tarafından seçilecek bir üye**

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ

FORMLAR



2005

- HASTA HAKLARI KURUL KARARLARI FORMU
- HASTA HAKLARI KURULU ÖNERİ FORMU
- HASTANE HASTA HAKLARI KURULU İŞ AKIŞ ŞEMASI
- SAĞLIK GRUP BAŞKANLIĞI HASTA HAKLARI KURULU İŞ AKIŞ ŞEMASI
- HASTA HAKLARI BAŞVURU FORMU
- YERİNDE ÇÖZÜLEN SORUNLAR DEFTERİ
- BİLGİ İSTEME FORMU
- HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU (PERSONEL İÇİN)
- HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU (HASTA İÇİN)
- HASTANE HASTA HAKLARI BİRİM ODASI YERLEŞİM PLANI
- HASTANE HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI
- SAĞLIK GRUP BAŞKANLIĞI HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI
- 100 YATAKTAN DAHA AZ KAPASİTESİNE SAHİP HASTANE HASTA HAKLARI İRTİBAT BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI
- SAĞLIK MERKEZLERİ HASTA HAKLARI İLETİŞİM BİRİMİ İŞ AKIM ŞEMASI
- HASTA HAKLARI BİRİMİNİN HASTA BAŞVURULARIYLA İLGİLİ SUNACAĞI DOSYADA OLMASI GEREKENLER

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ HAKKINDA GENELGE 03.05.2005 8649 (2005/74)



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B100THG0100016-

Konu : Hasta Hakları Uygulama Yönergesi

03.05.05 • 08649

ACELE VE GÜNÜBÜR

.....VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE
2005/74

Sağlık Dönüşüm Programı çerçevesinde yürütülen çalışmalardan olan hasta hakları uygulamaları 15.10.2003 tarihinde yayımlanan "Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge" doğrultusunda başlatılmıştır.

Bu uygulama ile, hasta ve yakınlarının, mevzuatla belirlenmiş haklarını kullanabilmeleri, her aşamada bilgilendirilmeleri, hastaların hak ihlallerinden korunabilmeleri ve gerektiğinde hukuki koruma yollarını fiilen kullanabilmeleri amaçlanmıştır.

İlk etapta 60 hastanede başlatılan Hasta Hakları Uygulamaları, 2004 yılı içerisinde ülke geneline yaygınlaştırılarak 81 ilde uygulanmaktadır.

Uygulamanın başladığı hastanelerde uygulamalar sırasında karşılaşılan güçlüklerin, sorunların ve eksikliklerin giderilmesi; uygulamanın 2005 yılında Bakanlığımıza bağlı tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında başlatılması amacıyla yeniden hazırlanan "Hasta Hakları Uygulama Yönergesi" 26/4/2005 tarih ve 3077 sayılı Makam Oluru ile yürürlüğe girmiştir.

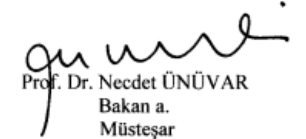
Bu kapsamda, İl Sağlık Müdürlükleri koordinatörlüğünde; Bakanlığımıza bağlı tüm sağlık kurum ve kuruluşları Yönergede belirlenen özellikleri ve çalışma esaslarını dikkate alarak; Hasta Hakları İl Koordinatörlüklerini, Hasta Hakları Birimlerini ve Hasta Hakları Kurullarını teşekkül ettirecektir.

Yine ilgili kurumlar, Yönergede belirtilen şekilde gerekli fiziki mekan, araç-gereç, donanım temin edecek ve personel görevlendirilmesini en kısa sürede tamamlayacaklardır.

İl Sağlık Müdürlükleri bünyesinde hasta hakları uygulamalarının il genelinde koordine edilmesi ve denetlenmesi amacıyla Hasta Hakları İl Koordinatörlükleri kurulacaktır. İl koordinatörü; halk sağlığı uzmanı, deontoloji uzmanı, pratisyen hekim, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı gibi meslek çalışanlarından belirlenecektir. İl koordinatörlerine yönelik olarak 23-27 Mayıs 2005 tarihleri arasında Nevşehir ilinde "Hasta Hakları ve Uygulamaları" konusunda hizmetiçi eğitim yapılacaktır.

Bu bağlamda sözkonusu hizmetiçi eğitim programına katılmak üzere, Valiliklerce yukarıda belirtilen kriterlere göre belirlenecek il koordinatörlerinin; ad-soyad, meslek ve eğitim durumlarına ilişkin bilgilerin en geç, **10 Mayıs 2005** tarihine kadar Bakanlığımıza bildirilmesi hususunda,

Gereğini önemle rica ederim.


Prof. Dr. Necdet ÜNÜVAR
Bakan a.
Müsteşar

EKLER:

1-Makam Oluru

2-Yönerge (15 Sayfa)

3-Yönerge Ekleri (15 Sayfa)



- 10.05.2005 tarihine kadar faaliyete başlaması istenen yapılandırmalar
- UYARI GENELGESİ
 - Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü
 - Hasta Hakları Kurulları
 - Hasta Hakları Birimleri

HİZMET KALİTESİ GENELGESİ 2006/113

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

GENELGE
2006 / 113

İlgi: a) 14.10.2003 tarihli ve 19434 (2003/123) sayılı Genelge.
b) 07.05.2004 tarihli ve 7456 (2004/65) sayılı Genelge.
c) 09.05.2005 tarihli ve 9155 (2005/79) sayılı Genelge.

Bakanlığımıza bağlı yataklı tedavi kurumlarında verilen tıbbi hizmetler ile sağlık alanındaki ihtiyaç ve taleplerin zamanında, etkin, kaliteli ve kolay ulaşılabilir bir şekilde karşılanması Bakanlığımızın önceliklerindendir.

Hastanelerdeki hasta yoğunluğu dikkate alınarak poliklinik oda sayıları arttırılmış, hasta hakları birimleri oluşturularak hekim seçme uygulaması başlatılmıştır. Hastaların başvuru ve sıra bekleme esnasında oturarak dinlenebilmeleri için çeşitli tedbirler alınmıştır.

Hastanelerde verimlilik ve etkinliği arttırmak maksadıyla tıbbi donanım ile birlikte fiziki mekanın uygun hale getirilerek, hastaların ilgili birimlerde bekletilmeksizin hizmet alması sağlanmalıdır.

Poliklinik odalarında hasta kayıt ve kabul sistemi oluşturuluncaya kadar; tek merkezden hasta kayıt ve kabul yapılan kurumlarımızda yeterli eleman ve banko bulundurup (sıramatik v.b imkânlar) hastalara bekleme koltuğu temin edilerek işlemler sırasında personel - hasta ilişkisini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesi ve ihtiyaç duydukları konularda danışmanlık hizmetlerinin verilmesi sağlanmalıdır.

Bu sebeple;

1- Hastanelerimizde, poliklinik başvurusunun kabul edildiği **hizmet bankalarının** (danışma, kayıt bürosu, yönlendirme vb.) **camlı, kapalı, yüksek** ve iletişimi kısıtlayan mevcut yapısının hastaları olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

Hastanelerde kayıt-kabul birimleri ile danışmanlık hizmetinin verildiği yerler **çevresi açık, masa veya masa kullanım yüksekliğine sahip, hastaların oturtularak işlemlerinin** yapıldığı birimler şeklinde düzenlenmelidir. Bu birimlerde görevlendirilecek personelin **eğitilmiş ve deneyimli kimseler** arasında seçilmesi, bu personelin gerekli hizmet içi eğitimi alması, mevzuat konusunda sürekli bilgilendirilmesi ve hasta ve hasta yakınlarını nezaket kuralları içerisinde bilgilendirmesi ve yönlendirmesi,

2- **Uzman** hekime tahsis edilen poliklinik odası aynı zamanda çalışma odası konumunda olduğundan isteyen hekimin talebi doğrultusunda poliklinik odasını **zevkine uygun olarak kendi** imkânlarıyla düzenlemesi konusunda yardımcı olunması,

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

GENELGE
2006 / 113

3- Hizmet kalitesinin artırılması açısından;

- Çocuk polikliniklerinde bebek boy ölçme ve tartı aleti bulundurulması,
- Tetkik isteme ve tetkik randevusu verme işlemlerinin poliklinik odasından yapılarak **sonuçların poliklinik odasındaki bilgisayardan görünecek ve çıktı alınacak şekilde** düzenlenmesi,
- Mümkünse her kadın doğum polikliniğinde bir adet veya ortak (2-3 poliklinik) kullanılacak ultrasonografi cihazının bulundurulması,

4- Muayene masaları üzerinde mümkünse **tek kullanımlık kağıt** masa örtüsü kullanılması,

5- Yoğun bakım yatak sayısı açısından sıkıntı yaşanan hastanelerde, fiziki **mekan** olarak uygun olan hasta odalarının yoğun bakım ünitesine dönüştürülerek ihtiyacın karşılanması,

6- Sırası ile istiklal madalyası sahipleri, qazi ve şehit yakınları, özürölüler, 65 yaş üstü yaşlılar, hakimler ve savcılar, sağlık personeli ve il dışından sevkli gelen hastaların poliklinik muayenelerinde genel hizmetin aksamasına meydan veremeyecek şekilde öncelik tanınması,

7- 4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları Kanunu hükümleri gereği hastane içinde duyurulması gereken afiş, ilan ve duyuruların sadece personelin yoğun ve toplu bulunduğu yemekhane salonlarında oluşturulacak panolarda asılması,

8- Hastanelerimizde düzenlenen ilaç raporlarından yeterli nüshada çoğaltılan **fotokopinin ? Aslı Gibidir?** tasdik yapılarak hastaya verilmesi,

9- Hizmet satın alımı yoluyla gördürülen işler sonucunda düzenlenen raporlar ve faturalar ile hastane binalarına asılan tabelalarda hastane isminin kullanılması ve firma isminin kullanılmaması,

10- Tanıtım ve bilgilendirme amacıyla hazırlanmış çeşitli firmalara ait broşür veya afişlerin hastane içerisinde kapı, pencere ve odalarda iç ve dış duvarlara görüntü kirliliği oluşturacak şekilde asılmaması,

Konularında gerekli hassasiyetin gösterilmesi hususunda bilginizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr.Necdet ÜNÜVAR

**Bakan a.
Müsteşar**

Dağıtım:
81 İl Valiliği

HİZMET KALİTESİ GENELGESİ

ÖNCELİK SIRASI



2006

- İstiklal madalyası sahipleri,
- Gazi ve şehit yakınları,
- Özürlüler,
- 65 yaş üstü yaşlılar,
- Hakimler ve savcılar,
- Sağlık personeli
- İl dışından sevkli gelen hastaların poliklinik muayenelerinde;
genel hizmetin aksamasına meydan vermeyecek şekilde öncelik tanınması

HEKİM SEÇME YÖNERGESİ 19.10.2007 21745

SAĞLIK HİZMETİ SUNUMUNDA POLİKLİNİK HİZMETLERİNİN HASTALARIN HEKİMİNİ SEÇMESİNE VE DEĞİŞTİRMESİNE İMKÂN VERECEK ŞEKİLDE DÜZENLENMESİ HAKKINDA YÖNERGE

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

Madde 1 – (1) Bu Yönergenin amacı; hastaların sağlık hizmeti alacağı veya almakta olduğu hekimi serbestçe seçmesine, değiştirmesine, sağlık kurumlarındaki hekimlerin buna uygun poliklinik hizmeti vermesine yönelik tedbirlerin alınmasına ve bu amaçla gerekli hizmet, fizik ve personel altyapısının oluşturulmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

Madde 2 – (1) Bu Yönerge, Sağlık Bakanlığı'na bağlı birinci basamak sağlık kuruluşları ile ilçe hastaneleri, genel hastaneler, özel dal hastaneleri, eğitim ve araştırma hastaneleri ve ağız ve diş sağlığı merkezlerini kapsar.

Dayanak

Madde 3 – (1) Bu Yönerge; 7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun 3 üncü maddesinin (d) bendi, 10/9/1982 tarihli ve 8/5319 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe giren Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinin değişik 8 inci maddesi, 1/8/1998 tarihli ve 23420 sayılı Hasta Hakları Yönetmeliğinin 9 uncu maddesi hükümleri göz önünde bulundurularak 13/12/1983 tarihli ve 181 sayılı Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 43 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde – 4 (1) Bu Yönergede geçen;

a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığı'nı,

b) Hekim seçme uygulaması: Hastanın, kendisine sağlık hizmeti veren veya verecek olan hekimi serbestçe seçme ve değiştirme haklarını kullanabilmelerini teminen, bu Yönerge kapsamındaki sağlık kurumlarında yürütülen uygulamaların tümünü,

c) Hekim çalışma tabloları: Kurum hekimlerinin poliklinik, ameliyathane ve diğer birimlerindeki günlük ve aylık çalışma programlarını gösteren tabloları,

c) Kurum: Sağlık Bakanlığı'na bağlı birinci basamak sağlık kuruluşları ile ilçe hastaneleri, genel hastaneler, özel dal hastaneleri, eğitim ve araştırma hastaneleri ve ağız ve diş sağlığı merkezlerini,

d) Hekim Seçme Logosu: Hekim seçme hakkını kullanmayı sağlayan kurumları belirten logoyu,

e) Tam Gün Logosu: Hekimlerinin tümü tam gün çalışan hastanelerin kullandıkları logoyu,

f) Müdürlük: İl sağlık müdürlüklerini,

g) Poliklinik: Ayakta muayene, tetkik, teşhis ve tedavi hizmetlerinin yapıldığı hastaların ilk müraaat ünitelerini,

ğ) Poliklinik sekreterliği birimi: Hastanın, muayene olacağı hekime karar vereceği, kurumun işleyişiyle ilgili bilgi alabileceği birimi, ifade eder.

İlkeler

Madde 5- (1) Poliklinik hizmetlerinin sunumunda;

a) Temel hasta haklarından olan, hastanın kendisine sağlık hizmeti verecek olan hekimi seçme ve değiştirme hakkının kullanılabilmesini sağlamak amacıyla, kurumlarda hastanın hekim seçmesine imkân tanınması,

b) Her hekime bir poliklinik odası sağlanarak poliklinik yapılan oda sayılarının artırılması suretiyle belirli saatlerde yaşanan yığılmaların önlenmesi ve hasta bekleme sürelerinin azaltılması,

c) Hastaların sağlık hizmet sunumunda en iyi işbirliği yapabileceği ve iletişim kurabileceği hekimi seçmesinin sağlanması,

c) Hastaların sağlık kurumuna her gelişinde, istedikleri takdirde aynı hekime muayene olabilmemesinin sağlanması,

d) Hastanın isteği doğrultusunda, sağlık kurumuna ilk kabulünden itibaren aynı hekimin kontrolü altında olmasının sağlanması,

e) Hastanın yataklı tedavi kurumundaki tedavisinin herhangi bir aşamasında hekimini değiştirme hakkının sağlanması,

f) Sağlık hizmeti sunumunda, sağlık kurumlarındaki hekim seçme uygulamalarının standartlaşmasının ve uygulamada birliğin sağlanması,

g) Hekim seçme ve değiştirme hakkı kapsamında hastaya talebi halinde kendisine sağlık hizmeti veren veya verecek olan hekimlerin kimlikleri, görev ve ünvanları hakkında bilgi verilmesi,

ğ) Yapılacak tüm düzenlemelerde hasta yararının gözetilmesi ile hastalara gerekli danışmanlık hizmetleri verilerek bilgilendirilmeleri ve personel-hasta iletişimini kolaylaştıracak uygulamalar yapılması, esastır.

İKİNCİ BÖLÜM

Poliklinik Sekreterliği Birimlerinin Kurulması, Birimde Görevlendirilecek Personelin Nitelikleri ve Görevleri

Poliklinik sekreterliği birimi kurulması

Madde 6 – (1) Kurumda, hastanın hekimini seçtiği, kurumun işleyişi hakkında bilgi aldığı ve muayene sırasının verildiği poliklinik sekreterliği birimi kurulur. Hastaya ilişkin bürokratik işlemlerin kolaylaştırılması amacıyla hasta kayıt, kabul ve poliklinik sekreterlik hizmetleri birleştirilmiş olarak aynı sekreteryadan yürütülebilir. Altyapısı uygun olan kurumlarda her poliklinikte kayıt ve kabul işlemlerinin ayrı yapılması esastır.



- Poliklinik hizmetlerinde;
- Hastaların sağlık hizmeti alacağı veya almakta olduğu hekimi
 - Serbestçe seçmesi
 - Değiştirmesi
- Sağlık Bakanlığı'na bağlı
 - Birinci basamak sağlık kuruluşları
 - İlçe hastaneleri
 - Genel hastaneler
 - Özel dal hastaneleri
 - Eğitim ve araştırma hastaneleri
 - Ağız ve diş sağlığı merkezleri

ÖZÜRLÜ KİŞİLERE YÖNELİK SAĞLIK HİZMETLERİNİN SUNUMU GENELGESİ 2008/43

T.C.

SAĞLIK BAKANLIĞI

Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı: 17999 05.06.2008

Konu: Özürlü Kişilere Yönelik Sağlık Hizmetlerinin Sunumu

GENELGE

2008/43

İlgi : 04.12.2002 tarihli ve 2002/128 sayılı Genelgemiz.

Ülkemizde, hemen hemen tüm kurum ve kuruluşların görev alanına giren özürlülerle ilgili çeşitli düzenlemelerin Anayasa başta olmak üzere mevzuatımızda yer almasına karşın uygulamada çeşitli aksaklıklar yaşandığı bilinmektedir.

Bireylerin, toplumun ve özel ihtiyaç grubunda yer alan kişilerin sağlık hizmetlerine taleplerinin, beklentilerinin tam ve sürekli karşılanması, sağlık hizmetlerini talep eden özürlü kişilerin bu ihtiyaçlarının durumlarına uygun ortamlarda, hızlı, verimli ve mağdur edilmeden karşılanarak, sağlık bakım kalitesinin yükseltilebilmesi için tüm sağlık kurum ve kuruluşlarının multisektörel bir anlayışla birlikte hareket etmesi gerekmektedir.

Bu nedenle, sağlık hizmetlerinin koruyucu ve önleyici boyutundan başlayarak sağlık hizmeti veren tüm kuruluşlarımızca;

- Özürlü vatandaşlarımızın özürlü sağlık kurulu raporlarının, 16.07.2006 tarihli ve 26230 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Özürlülük Ölçütü, Sınıflandırması ve Özürlülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik” ekinde yer alan Ek-3 sayılı formda gösterilen formata uygun olarak ve Ek-4’ te yer alan “ Özur Durumuna Göre Tüm Vücut Fonksiyon Kaybı Oranları Cetveli” doğrultusunda düzenleneceğinden, özürlü vatandaşlara bu çerçevede rapor düzenlenmesi ve bu raporların da sadece yetkili sağlık kuruluşlarımızdan verilerek mağduriyetlerinin önlenmesi,
- Özürlü sağlık kurulu raporlarının, ilgili mevzuat hükümlerine uygun eksiksiz ve doğru olarak doldurulmasının sağlanması,
- Sağlık hizmetlerinin verildiği iç ve dış mekanların, özürlülerin kullandıkları araç- gereçlerle rahat hareket etmelerini sağlayacak şekilde çevresel ve mimari açıdan düzenlenmesi,
- Sağlık kuruluşuna imkanlar ölçüsünde özürlü asansörü konulması,
- Özürlüler, gaziler, şehit ve gazi dul yetimleri, 65 yaşını doldurmuş muhtaç, güçsüz kimsesizlerin poliklinik muayenelerine genel hizmeti aksatmayacak şekilde öncelik tanınması,
- Sağlık kuruluşlarında, özürlülerin ve yakınlarının kendilerine tanınan öncelikleri belirten tabelaların kolayca görebilecekleri yerlere asılması,



- İç ve dış mekanlarının **mimari ve çevresel düzenlemeler**
- Sağlık kuruluşuna imkanlar ölçüsünde **özürlü asansörü** konulması
- **Özürlü ve yaşlı hastalara refakatçi personel** (hostes hizmeti) temin edilmesi
- Özel durumuna uygun şekilde gerekiyorsa oturması sağlanarak işlemleri yapılması
- **Özürlü ve kimsesiz hastaların başka bir sağlık kuruluşuna nakli gerektiğinde, imkânlar ölçüsünde transferinin sağlanması**
- **Özürlü personel ve özürlü hastaların araçları için otopark yeri ayrılması**
- **Sağlık kuruluşlarında, tutunma barları, lavabo, banyo ve tuvaletlerde özürlü hastalara yönelik kolaylıklar sağlanarak, tekerlekli sandalye transferini kolaylaştıracak ve tekerlekli sandalye manevrasına imkan verecek şekilde düzenlemelerin yapılması**

- Halen hekim seçme hakkı sağlamayan hastaneler (Semt Polikliniği dahil)
 - Fiziki imkanlarını en üst düzeyde kullanarak hekim seçme **uygulamasına başlamaları**
 - **Hekim seçme hakkı logosunu en geç 15 Eylül 2008 tarihine kadar asmaları**
 - Bu tarihe kadar hekim seçme hakkını sağlamayan hastane kalmayacağı talimatı
 - **Hekim seçme hakkını sağlayamayan hastanelerin, gerekçelerini ayrıntılı bir rapor halinde Bakanlığımıza bildirmeleri istenmiştir.**

HASTA HAKLARI UYGULAMASI GENELGESİ 2009/ 21

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B.10.0.THG.0.12.00.04.254.99/ **11706**
Konu : Hasta Hakları Uygulaması

23.03.2009

.....VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE
2009/ 21

Sağlıkta dönüşüm programı kapsamında yürütülen çalışmalardan olan hasta hakları uygulamaları bütün sağlık kurum ve kuruluşlarında 26.04.2005 tarih ve 3077 sayılı "Hasta Hakları Uygulama Yönergesi" doğrultusunda yürütülmektedir.

2008 yılı hasta başvurularının değerlendirilmesi neticesinde, hasta hakları başvurularının büyük çoğunluğunun sağlık çalışanlarının hastalarla iletişimlerinde yaşadıkları sorunlardan kaynaklandığı görülmüştür.

Hastaların şikâyetine sebebiyet veren hususların düzeltilmesi ve hasta memnuniyetinin artırılması için hastanın tedavisine ve bu konuda alınacak kararlara etkin olarak katılmasının ve bu süreçte iletişimin önemi ortaya çıkmaktadır.

Vatandaşlarımızın sağlık hizmetlerinden etkin bir şekilde faydalanabilmelerini teminen hastalarımızın hak ve sorumluluklarını belirten materyaller ile bilgilendirilmeleri sağlanmalıdır. Ayrıca hastaların hastane içinde daha etkin ve verimli hizmet alabilmeleri için işleyiş konusunda yeteri derecede bilgilendirilmeleri sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra hastaların hakları yanında sorumluluklarının da olduğu üzerinde durulmalıdır.

Bugüne kadar bütün sağlık çalışanlarımızın özverili çalışmaları ile hasta hakları konusunda önemli ilerlemeler kaydedilmiş, hasta hakları birimlerine başvuruların % 85'i yerinde sonuçlandırılmıştır. Hasta memnuniyetinin en üst düzeye çıkarılabilmesi için yaşam boyu eğitim kapsamında hasta hakları konusunda hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Bu kapsamda 2009 yılı sonuna kadar bütün sağlık çalışanlarına yapılacak hizmet içi eğitim çalışmalarına hız verilecektir.

Aynı zamanda güvenlik, temizlik ve diğer hizmet alımlarındaki şirketlerin çalışan personelleri dahil olmak üzere bütün hastane çalışanlarının iletişim eğitimi almaları sağlanacak, personel çalıştırmayı içeren hizmet alımı şartnamelerine; çalıştırılacak personellere hasta hakları ve iletişim konusunda eğitim almaları şartı konulacaktır.

Bunun yanı sıra hasta hakları uygulaması ile ilgili bütün istatistikî sonuçlar il düzeyinde birleştirilerek her yılın Ocak ayı sonuna kadar elektronik ortamda ve yazı ile Bakanlığımıza gönderilecektir.

Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Mithatpaşa Cad. No:3 (B) Blok 4.Kat Sıhhiye/ANKARA
Tel: 0.312.585 14 79 Faks: 0.312.585 15 65

<http://sbu.saglik.gov.tr/extras/hastahaklari/giris.html> , e-posta: hastahaklari@saglik.gov.tr

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B.10.0.THG.0.12.00.04.254.99/
Konu : Hasta Hakları Uygulaması

En temel hasta haklarından olan hekim seçme hakkı uygulaması 17.10.2007 tarih ve 9379 sayılı "Sağlık Hizmet Sunumunda Poliklinik Hizmetlerinin Hastaların Hekim Seçmesine ve Değiştirmesine İmkân Verecek Şekilde Düzenlenmesi Hakkında Yönerge" kapsamında sürdürülmekte olup 2009 yılı sonuna kadar bütün sağlık kuruluşlarımız hekim seçme uygulaması kapsamındaki düzenlemeleri yaparak hekim seçme logosunu kurumlarına asmaları gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen hususların sağlık kurum ve kuruluşlarımız tarafından hassasiyetle uygulanması için gerekli tedbirlerin alınması hususunda gereğini önemle rica ederim.

Prof. Dr. Nihat TOSUN
Bakan a.
Müsteşar

DAĞITIM:
Gereği:
81 İl Valiliğine



HASTA HAKLARI UYGULAMASI GENELGESİ

2009

- Hasta hakları başvurularının büyük çoğunluğunun sağlık çalışanlarının hastalarla iletişimlerinde yaşadıkları sorunlardan kaynaklandığı görülmüştür.
- İletişimin önemi ortaya çıkmaktadır.
- Hastaların hakları yanında sorumluluklarının da olduğu üzerinde durulmalıdır.
- Bugüne kadar hasta hakları birimlerine başvuruların % 85'i yerinde sonuçlandırılmıştır.
- Güvenlik, temizlik ve diğer hizmet alımlarındaki şirketlerin çalışan personelleri dahil olmak üzere bütün hastane çalışanlarının iletişim eğitimi almaları sağlanacak.
- İstatistikî sonuçlar il düzeyinde birleştirilerek her yılın Ocak ayı sonuna kadar elektronik ortamda ve yazı ile Bakanlığımıza gönderilecektir.

POLİKLİNİK HİZMETLERİNDE ÖNCELİK SIRASI GENELGESİ 2010/73-80

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B.10.0.THG.0.12.00.04.254.99/

Konu : Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırası

.....VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE
2010/ 73-80

Sağlık kurum ve kuruluşlarında özellikle poliklinik hizmetlerinde hasta mağduriyetlerinin önlenmesi, hasta hakları mevzuatı başta olmak üzere mevzuatımızda toplumda öncelikli olarak korunması ve özel tedbir alınması öngörülen vatandaşlarımızın sağlık hizmetinden de öncelikli olarak yararlandırılmaları konusunda Bakanlığımızca muhtelif zamanlarda yayımlanan genelgelerle düzenlemeler yapılmıştır.

Ancak süreçte genelgeler kapsamında sağlık kurum ve kuruluşlarında yapılan uygulamalarla ilgili hasta ve yakınları tarafından gerek Bakanlığımıza gerekse TBMM Dilekçe Komisyonuna çeşitli görüşler iletilmiştir. Sözü edilen başvurularda dile getirilen hususlar dikkate alınarak Bakanlığımızca konuyla ilgili yeniden değerlendirme yapılması gerekmiştir.

12 Eylül 2010 tarihinde "Halk Oylaması"na sunularak kabul edilen 5982 sayılı "Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" hükümleriyle Anayasamızın 10 uncu maddesine eklenen fıkralarda yer alan; "Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz." hükmü ile "Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malül ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz." hükmü özellikle dikkate alınarak, genel hizmetin aksamasına meydan vermeyecek şekilde poliklinik muayenelerinde öncelik sırası alacak gruplar aşağıdaki şekilde yeniden belirlenmiştir.

A) Acil vakalar (Ani gelişen hastalık, kaza, yaralanma ve benzeri durumlar ile ivedilikle tıbbi müdahale yapılması gerektiğine hekim tarafından karar verilen vakalar),

B) Özürlüler (Değişik 2010/80 sayılı Genelge),

C) Hamileler,

D) 65 yaş üstü yaşlılar,

E) Yedi yaşından küçük çocuklar,

F) Harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malül ve gaziler,

Ayrıca kolluk kuvvetlerince sevk edilecek adli vakalarda; savcılık veya kolluk kuvvetince önceden sağlık kurum/kuruluşuna bildirim yapılmalı ve randevu alınmalı, bu suretle sağlık kurum/ kuruluşunda sağlık hizmeti aksatılmadan ve diğer hastalar mağdur edilmeden gerekli işlemlerin yapılması sağlanmalıdır.

Bu arada poliklinik hizmetlerinde öncelik sırasına ilişkin bulunan 2006/113 sayılı Genelgenin 6 ncı maddesi ve (Değişik 2010/80 sayılı Genelge)

a) 2004/65 sayılı Genelge,

b) 2003/123 sayılı Genelgenin 2 inci maddesi,

c) 2005/79 sayılı Genelgenin 1 inci maddesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Yukarıda belirtilen hususlarda sağlık kurum ve kuruluşlarımızın ilgili duyuruları yapmasını ve söz konusu vatandaşlarımızın hizmet almasını kolaylaştırıcı tedbirlerin alınmasını önemle rica ederim.

Prof. Dr. Recep AKDAĞ
Bakan

DAĞITIM:
Gereği:
81 İl Valiliğine

POLİKLİNİK HİZMETLERİNDE ÖNCELİK SIRASI GENELGESİ



2010

- A) **Acil vakalar** (Ani gelişen hastalık, kaza, yaralanma ve benzeri durumlar ile ivedilikle tıbbi müdahale yapılması gerektiğine hekim tarafından karar verilen vakalar)
- B) **~~Ağır özürlü raporu bulunan engelliler (2010/73)~~ >> Özürlüler (Değişik 2010/80 sayılı Genelge)**
- C) **Hamileler**
- D) **65 yaş üstü yaşlılar**
- E) **Yedi yaşından küçük çocuklar**
- F) **Harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malûl ve gaziler**

Ayrıca kolluk kuvvetlerince sevk edilecek adli vakalarda; savcılık veya kolluk kuvvetince önceden sağlık kurum /kuruluşuna bildirim yapılmalı ve randevu alınmalı, bu suretle sağlık kurum / kuruluşunda sağlık hizmeti aksatılmadan ve diğer hastalar mağdur edilmeden gerekli işlemlerin yapılması sağlanmalıdır.

**ÖZÜRLÜ KİŞİLERE
YÖNELİK
SAĞLIK
HİZMETLERİNİN
SUNUMUNA
İLİŞKİN
GENELGE 2010/79
07.12.2010
47308**

**T.C
SAĞLIK BAKANLIĞI
Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü**



Sayı : B.10.0.TSH.0.14.29.00.05/
Konu : Özürlü Kişilere Yönelik Sağlık Hizmetlerinin
Sunumuna İlişkin Genelge

3) Özürlülere yönelik sağlık hizmetlerinin verildiği sağlık kuruluşlarının iç ve dış mekanlarının mimari ve çevresel düzenlemelerine ilişkin olarak;

- a) Düzenlemelerin TSE Standartlarına uygun olarak yapılması,
- b) Ortak alanlarda ve asansörlerde her özür grubundaki kişilerin algılayabileceği şekilde yazılı, sesli ve görsel yönlendirmelerin yapılması,
- c) Asansör, tuvalet, lavabo, müracaat bankosu v.b. gibi ortak alanların her özür grubuna hitap edecek şekilde düzenlenmesi, tekerlekli sandalye transferini kolaylaştıracak ve tekerlekli sandalye manevrasına imkan verecek şekilde gerekli görülen alanların tutunma barlarıyla desteklenmesi suretiyle düzenlemelerin yapılması,
- d) Görme özürüleri için ortak alanlarda takip izi oluşturulması,
- e) Sağlık kuruluşlarında, özürülerin ve yakınlarının kendilerine tanınan öncelikleri belirten tabelaların kolayca görebilecekleri yerlere asılması, söz konusu bilgilere görme özürülerin ulaşmalarını teminen braille alfabesinin de kullanılması, Sağlanacaktır.

4) Sağlık kuruluşlarında özürülerin kullandıkları araçların rahat hareket edebilmesini sağlayacak iç ve dış mimari düzenlemeler yapılacaktır.

5) Sağlık kuruluşlarında özürü ve yaşlı hastalara hizmet alımlarını kolaylaştıracak, işlemlerinde yardımcı olacak refakatçi personel (hostes hizmeti) temin edilecektir.

6) İşitme özürü hastalarla iletişimi sağlamak üzere işaret dili bilen personel istihdam edilecektir.

7) Özürü vatandaşlarımızın sağlık kuruluşlarına kayıt ve kabul işlemleri yapılırken özel durumuna uygun şekilde gerekiyorsa oturması sağlanarak işlemleri yapılacaktır.

8) Özürü ve kimsesiz hastaların başvurdıkları sağlık kuruluşundan başka bir sağlık kuruluşuna nakli gerektiğinde, imkânlar ölçüsünde transferi sağlanacaktır.

9) Sağlık kuruluşunun otoparkında özürü personel ve özürü hastaların araçları için yer ayrılacak ve ayrılan yer standartlara uygun olarak işaretlenecektir.

10) Evde bakım hizmetleri kapsamında her ilde ihtiyaca cevap verecek sayıda özürü nakil aracı temin edilerek hizmete sunulacaktır.

11) Özürülere sunulan sağlık hizmetleri konusunda ilgili personel hizmet içi eğitim programlarına alınacak ve eğitimlerinin sürekliliği sağlanacaktır.

**T.C
SAĞLIK BAKANLIĞI
Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü**



Sayı : B.10.0.TSH.0.14.29.00.05/
Konu : Özürü Kişilere Yönelik Sağlık Hizmetlerinin
Sunumuna İlişkin Genelge/ 47308

07.12.2010

..... VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE
2010/79

İlgi : 05.06.2008 tarih ve 2008/43 sayılı Genelge.

Bilindiği üzere, 12 Eylül 2010 tarihinde "Halk Oylaması"na sunularak kabul edilen 5982 sayılı "Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" hükümleriyle Anayasamızın 10 uncu maddesine eklenen fıkralarda yer alan; "Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz." hükmü ve "Çocuklar, yaşlılar, özürüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malûl ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz." hükmü ile özürüler lehine pozitif ayrımcılık içeren ayrıcalıklar tanınmasının eşitlik ilkesine aykırı olmayacağı anayasal güvence altına alınmıştır.

Bu itibarla, özürü bireylerin ve özel ihtiyaç grubunda yer alan kişilerin sağlık hizmetleri taleplerinin, beklentilerinin tam ve sürekli karşılanması, sağlık hizmeti talep eden özürü kişilerin bu ihtiyaçlarının durumlarına uygun ortamlarda, hızlı, verimli ve mağdur edilmeden karşılanarak, sağlık bakım kalitesinin yükseltilebilmesine yönelik olarak aşağıdaki hususların açıklanmasına ihtiyaç duyulmuştur.

1) Özürülere yönelik sağlık hizmeti sunumunda Bakanlığımızın 2010/73 sayılı "Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırasına İlişkin Genelgesi" hükümlerine uygun olarak hareket edilecektir.

2) Özürü sağlık kurulu raporları, Özürülük Ölçütü, Sınıflandırması ve Özürülere Verilecek Sağlık Kurulu Raporları Hakkında Yönetmelik ekinde yer alan Ek-3 sayılı formda gösterilen formata uygun olarak ve Ek-4'te yer alan Özür Durumuna Göre Tüm Vücut Fonksiyon Kaybı Oranları Cetveli doğrultusunda yetkili hastanelerde eksiksiz ve doğru olarak düzenlenecektir.

Özürü bireylere sağlık hizmeti sunan tüm kuruluşlarımızda belirtilen hususlar çerçevesinde her türlü tedbirin alınması ve özürü vatandaşlarımızın mağduriyetine mahal verilmemesi hususlarında gereken hassasiyet gösterilecektir.

İlgi Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Recep AKDAĞ
Bakan

DAĞITIM :
81 İl Valiliğine



2010

ÖZÜRLÜ KİŞİLERE YÖNELİK SAĞLIK HİZMETLERİNİN SUNUMUNA İLİŞKİN GENELGE

- **T.C. ANAYASASI 1982**

- "Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz."

- **T.C. ANAYASASI 2010**

- "Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malûl ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz."

- "Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırasına İlişkin Genelgesi" hükümlerine uygun olarak hareket edilecektir.
- Özürlü sağlık kurulu raporları, hastanelerce eksiksiz ve doğru olarak düzenlenecektir.
- İç ve dış mekanlarının mimari ve çevresel düzenlemeler yapılacaktır.
- Özürlü ve yaşlı hastalara refakatçi personel (hostes hizmeti) temin edilecektir.
- **İşitme özürlü hastalarla iletişimi sağlamak üzere işaret dili bilen personel istihdam edilecektir.**
- Özel durumuna uygun şekilde gerekiyorsa oturması sağlanarak işlemleri yapılacaktır.
- Özürlü ve kimsesiz hastaların başka bir sağlık kuruluşuna nakli gerektiğinde, imkânlar ölçüsünde transferi sağlanacaktır.
- Özürlü personel ve özürlü hastaların araçları için otopark yeri ayrılacaktır.
- **Evde bakım hizmetleri kapsamında her ilde ihtiyaca cevap verecek sayıda özürlü nakil aracı temin edilerek hizmete sunulacaktır.**
- **Özürlülere sunulan sağlık hizmetleri konusunda ilgili personel hizmet içi eğitim programlarına alınacak ve eğitimlerinin sürekliliği sağlanacaktır.**

HASTA VE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASINA DAİR YÖNETMELİK 06.04.2011 27897

YÖNETMELİK

Sağlık Bakanlığından:

HASTA VE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASINA DAİR YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 2 nci madde kapsamındaki tüm sağlık kurumlarında, hasta ve çalışan güvenliği için güvenli hizmet sunumu ve güvenli bir ortam sağlanmasına, hizmet sunumunda kalitenin artırılmasına, sağlık kurumunda hasta ve çalışanlar için muhtemel risklerin belirlenmesine, bu risklerin giderilmesi için uygun yöntem ve tekniklerin belirlenmesine ve hizmet içi eğitimler ile güvenli hizmet sunumu ve güvenli çalışma ortamının sürdürülebilirliğinin sağlanmasına yönelik usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik kamu, üniversite ve özel sektör ikinci ve üçüncü basamak sağlık kurumlarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (e) ve (f) bentlerine, 13/12/1983 tarihli ve 181 sayılı Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 43 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,

b) Çalışan: Hizmetin, resmî veya özel sağlık kurumlarında, sağlık hizmetinin verilmesine iştirak eden bütün sağlık meslekleri mensuplarını ve sağlık meslekleri mensubu olmasa bile sağlık hizmetinin verilmesine sorumlu olarak iştirak eden ve hizmetin verilmesine destek sağlayan kimseleri,

c) Daire Başkanlığı: Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığını,

ç) Değerlendirici: Daire Başkanlığı tarafından görevlendirilen Hizmet Kalite Standartlarının sağlık kurumlarındaki etkinliğini değerlendiren kişiyi,

d) Değerlendirme: Daire Başkanlığı tarafından sağlık kurumlarında Hizmet Kalite Standartlarının etkinliğinin ölçülmesi faaliyetini,

e) Hasta: Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan kimseyi,

f) Hasta ve çalışan güvenliği: Sağlık hizmeti sunumunda hasta ve çalışanların zarar görmesine yol açabilecek her türlü işlem ve süreçler ile ilgili alınacak tedbir ve iyileştirme uygulamalarına yönelik faaliyetleri,

SAĞLIK HİZMETİ KALİTESİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİNE DAİR YÖNETMELİK 06.08.2013/28730

YÖNETMELİK

Sağlık Bakanlıından:

SAĞLIK HİZMETİ KALİTESİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİNE DAİR YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, sağlık kurum ve kuruluşlarının kaliteli hizmet sunumunun sağlanması amacıyla, hasta güvenliği, çalışan güvenliği, hasta memnuniyeti ve çalışan memnuniyetini esas alan sağlık hizmet kalite standartları ile bu standartların uygulanmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik; teşhis, tedavi ve rehabilitasyon hizmeti ile koruyucu sağlık hizmeti sunan kamu ve özel sağlık kurum ve kuruluşlarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) 7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun 9 uncu maddesinin (c) bendi ile 11/10/2011 tarihli ve 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (i) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,
- b) Bölüm puanı: Sağlık kurum ve kuruluşlarında yerinde yapılan değerlendirme neticesinde Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının bölüm bazında uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değer,
- c) Değerlendirme: Sağlık kurum ve kuruluşlarında Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanma düzeylerini belirlemek için yerinde yapılan ve standartların uygulanıp uygulanmadığını gösteren incelemeyi,
- ç) Değerlendirici: Bakanlıkça yetkilendirilen ve değerlendirme faaliyetlerini gerçekleştiren kişiyi,
- d) Dönem: Sağlık kurum ve kuruluşlarının 1 Ocak - 31 Aralık tarihleri arasında değerlendirileceği zaman aralığını,
- e) Genel Müdürlük: Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünü,
- f) Hasta ve çalışan güvenliği puanı: Değerlendirme sonucunda hasta ve çalışan güvenliğine ilişkin standartların uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değer,
- g) Kalite puanı: Sağlık kurum ve kuruluşlarında yerinde yapılan değerlendirme neticesinde Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanma düzeyini gösteren, sıfır ile yüz arasında tespit edilen değer,
- ğ) Sağlık Hizmet Kalite Standartları (SHKS): Bakanlıkça sağlık kurum ve kuruluşları için geliştirilen kalite standartlarını,
- h) Sağlık kurumu: Kamu ve özel sektöre ait hastaneler ile tıp/dal merkezleri, ağız ve diş sağlığı merkezleri/hastanelerini,
- ı) Sağlık kuruluşu: Birinci basamak sağlık hizmeti veren kuruluşları (aile sağlığı merkezleri/birimleri, halk sağlığı laboratuvarları, Kanser Erken Teşhis Tarama ve Eğitim Merkezi gibi), poliklinikleri, tıbbi laboratuvarlar ile görüntüleme, kan ve diyaliz gibi merkezleri ile il ambulans servislerini, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Standartların Uygulanması ve Değerlendirme

Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının uygulanması

MADDE 5 – (1) Bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurum ve kuruluşları; ruhsat için belirlenen asgari şartları karşılamak kaydı ile bu Yönetmelik hükümleri doğrultusunda uygulama yapmak, gerekli faaliyetleri gerçekleştirmek, kendi iç düzenlemelerini yapmak ve tedbirleri almakla yükümlüdür. Sağlık kurum ve kuruluşları, Sağlık Hizmet Kalite Standartlarını esas alarak uygulamalarını gerçekleştirmek zorundadır.

(2) Sağlık kurum ve kuruluşlarının uygulaması gereken Sağlık Hizmet Kalite Standartları ve bunlara ilişkin rehberler Bakanlığın internet sitesinde yayımlanır.

Değerlendirme

MADDE 6 – (1) Bakanlık, Sağlık Hizmet Kalite Standartları doğrultusunda sağlık hizmeti sunan kurum ve kuruluşları değerlendirir.

(2) Sağlık Hizmet Kalite Standartlarının hazırlanması, değerlendirme süreci ve değerlendiricilerin belirlenmesine ilişkin tüm iş ve işlemler Genel Müdürlükçe yürütülür.

SAĞLIK HİZMETİ KALİTESİNİN GELİŞTİRİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİNE DAİR YÖNETMELİK



2013

- Hasta güvenliği,
 - Çalışan güvenliği,
 - Hasta memnuniyeti
 - Çalışan memnuniyeti
-
- Bakanlık, Sağlık Hizmet Kalite Standartları doğrultusunda sağlık hizmeti sunan kurum ve kuruluşları değerlendirir.
 - Kalite puanı,
 - Hasta ve çalışan güvenliği puanı
 - Bölüm puanı
 - İl Ambulans Servisi kalite puanı

İKİNCİ YÖNETMELİK SONRASI (2014) ÇIKARILAN DÜZENLEYİCİ İŞLEMLER



HASTA HAKLARI UYGULAMALARI GENELGESİ 2014/32



T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI - SAĞLIK HİZMETLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ - HASTA HAKLARI VE
TIBBİ SOSYAL HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI
36.11.2014 17:56 - 2014.5371.1165 / 419



30006121732

Sayı : 64047795

Konu : Hasta Hakları Uygulamaları

GENELGE
2014/32

Hasta Hakları Yönetmeliği ile birinci basamak kamu sağlık tesisleri, özel sağlık tesisleri ve askeri hastaneler dahil olmak üzere bütün sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta memnuniyetinin artırılması, insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin hasta haklarından faydalanabilmesi, hak ihlallerinden korunabilmesi ve gerektiğinde hukuki koruma yollarını fiilen kullanılabilmesini teminen hasta sorumlulukları da belirlenerek hasta/çalışan memnuniyeti ve güvenliğini gözeten bir yaklaşımla düzenleme yapılmıştır.

Ayrıca, yönetmelikle uyumlu olarak, internet tabanlı Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS) oluşturulmuştur. Bu sistemle, başvuruların internet üzerinden alınması ve hasta iletişim biriminden hasta hakları kurul kararlarının sonuçlarının bildirilmesine kadar geçen süreçteki başvuru kayıt, takip, değerlendirme ve tebliğ işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesi sağlanmıştır.

Bundan böyle, hasta hakları uygulamaları HBBS üzerinden aşağıdaki düzenlemeler doğrultusunda yürütülecektir.

1) HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ:

İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde; hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek, denetlemek, hasta hakları kurullarının kurulması ve çalışması ile internet tabanlı hasta başvuru bildirim sisteminin çalışmasını sağlamak amacıyla hasta hakları il koordinatörlüğü kurulur. İl koordinatörlüğü, yeteri kadar sağlık ve genel idare sınıfı personelden oluşur.

İl koordinatörü:

Hekim, sosyal hizmet uzmanı ya da psikolog öncelikli olmak üzere lisans mezunları arasından İl Sağlık Müdürlüğünün teklifi, Valiliğin uygun görüşü ve Bakanlığın onayı ile belirlenir. Görevine aynı usulle son verilir. Görevini İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı olarak yürütür.

Bu genelgenin yayım tarihinde hasta hasta hakları il koordinatörlüğü görevini yürütenler, eğitim durumları ve unvanlarına bakılmaksızın bir defaya mahsus olmak üzere hiçbir onaya gerek kalmaksızın görevlerine devam ederler. Görevlerinden ayrılmalari halinde bu hakları sona erer.

İl koordinatörünün görevleri:

- Hasta hakları kurulunu kurar ve kurulun sekretarya hizmetlerini yürütmek üzere yeterli sayıda personelin görevlendirilmesini sağlar.
- HBBS'nin işleyişini ve kurul kararlarının uygulanmasını takip eder. HBBS'de hasta iletişim birim sorumlularının göreve başlayış ve ayrılışlarını takip ederek yetkilendirilmesini sağlar.
- Kurulun toplanması, üye görevlendirilmesi ve üyeliğin sona ermesi gibi kurulun çalışmasına ilişkin işlemleri yürütür.



Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı
Mithatpaşa Cad. No:3 Sıhhiye/A NKARA
Tel: 0 (312) 3243807

Ayrıntılı bilgi için irtibat:

Faks: 0 (312) 3245070

E-posta:

GAZİ VE ŞEHİT YAKINLARINA VERİLECEK SAĞLIK HİZMETLERİ 26.05.2014 49654233



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Başkanlığı

Sayı : 49654233/090.99
Konu : Gazi ve Şehit Yakınlarına
Verilecek Sağlık Hizmetleri

.....VALİLİĞİNE
(Halk Sağlığı Müdürlüğü)

Bilindiği üzere, 07.11.1982 tarih ve 2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 61' inci maddesinde "Devlet harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleriyle, malul ve gazileri korur ve toplumda kendilerine yarasır bir hayat seviyesi sağlar." denilmektedir. 12 Eylül 2010 tarihinde gerçekleştirilen "Halk Oylaması" ile Anayasa'nın 10'uncu maddesinin ikinci fıkrasına, "Çocuklar, yaşlılar, özürllüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz." ifadesi eklenmiştir. Böylelikle gaziler ve şehitler ile onların yakınları mevzuat açısından en üst düzeyde değerlendirmiş ve hakları korunmuştur.

Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık kurum ve kuruluşlarında özellikle poliklinik hizmetlerinin sunumu sırasında yaşanabilecek hasta mağduriyetlerinin önlenmesi, hasta hakları mevzuatı başta olmak üzere ilgili mevzuatta öncelikli olarak korunması ve özel tedbir alınması öngörülen vatandaşlarımızın sağlık hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanmalarının sağlanması konularında 2010/73-80 sayılı Genelge ile düzenleme yapılmıştır.

Buna göre; Kurumumuza bağlı olarak sağlık hizmeti sunan tüm kurum ve kuruluşlarımızda harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gazilerin öncelikli olarak sağlık hizmeti almaları konusunda mezkur Genelge hükümleri çerçevesinde hareket edilmesinin sağlanması,

Müdürlüğünüz tarafından İl Valiliği'nden ya da Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nden tedarik edilecek bahse konu kişilere ait güncel listelerin ilgili kurum ve kuruluşlarla ve aile hekimleriyle periyodik aralıklar ile paylaşılması,

Bu kişilerden yatalak ya da kronik hastalığı olanların, kayıtlı oldukları aile hekimleri ve evde sağlık hizmetleri sunan ekipler tarafından düzenli olarak ziyaretlerinin yapılmasının sağlanması hususlarında;

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Seçil ÖZKAN
Bakan a.
Kurum Başkanı

DAĞITIM:
81 İl Valiliği (Halk Sağlığı Müdürlüğü)

Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Birinci Basamak Sağlık Hizmetleri Başkan Yardımcılığı Toplum Sağlığı Hizmetleri Daire Başkanlığı Dr.Nusret Fişek Cad. No:41 Yenışehir/ANKARA
A tılı bilgi için: Tel. 0 312 565 58 88 Faks: 0 312 565 58 91

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 3116f08d-1282-4677-93d7-540673a18e37 kodu ile erişebilirsiniz.

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ (HBBS) YAZISI 2015



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ (HBBS)

8.05.2014 tarih ve 28994 sayılı ile Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Ayrıca 06.11.2014 tarih ve 2014.5371.1165 sayılı 2014/32 Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi yayımlanmış ve başvuruların hasta iletişim biriminden hasta hakları kurul kararlarının sonuçlarının bildirilmesine kadar geçen süreçteki başvuru kayıt, takip, değerlendirme ve tebliğ işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesi amacıyla Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS) oluşturulmuştur.

Hasta başvuru bildirim sistemi hem vatandaşların hem de hasta hakları uygulamasında görev alan personellerin kullanımına açıktır. Vatandaş "Hasta Ekranı", hasta hakları uygulayıcıları da "Personel Girişi" ekranından giriş yaparak tüm işlemleri bu sistem üzerinden yapabileceklerdir.

HBBS uygulamaları kapsamında aşağıdaki iş ve işlemler yapılabilmektedir.

Hasta Hakları İl Koordinatörü:

Hasta Hakları İl Koordinatörü ilindeki Hasta Hakları Uygulamalarını yürütür.

2014/32 sayılı Genelge hükümlerine göre ilindeki Hasta İletişim Birim Sorumlularını, Kurul Sekreteryasını (Kurul), "Kullanıcı Daveti" yaparak yetkilendirir.

Birden fazla kurul oluşturulduğunda Kurul Sekreteryası tarafından oluşturulan Aktarım talebi işlemlerini yapar.

Kurul Sekreteryası

HBBS üzerinden gelen başvuruları inceler. Eksik bulunan başvuruları sistem üzerinden iade eder. Kurula başvuru dosyasını hazır bir şekilde sunar.

Kurul üyelerine toplantı günü ve saati hakkında bilgi verir.

Başvuruları kurula sunar. Kurulda başvuruyu kurul üyelerine okur. Kurul başkanı tarafından kurul üyelerine imzalatılacak kurul kararını, personele ve hastaya gönderilecek başvuru sonucunu doldurarak hasta hakları kurul başkanına imzalatır ve bu 3 formu tarayıcıdan geçirerek tekrar elektronik ortamda ilgili başvuruya ekler.

Doğrudan gelen dilekçeleri sisteme elden başvuru olarak girer ve taratarak başvuruya ekler.

Sağlık kuruluşlarının kurula ekleme ve aktarım talebi oluşturma işlemlerini yapar.

HBBS üzerinden kurul sekreteryası olarak görevlendirilen kişiye HBBS'de il koordinatörlüğü yetkisi verilemez.



Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı
Mithatpaşa Cad. No:3 Sıhhiye/ANKARA
Tel: 0 (312) 3243807

Faks: 0 (312) 3245070

E-posta: hastahaklari@saglik.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat:



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı

Hasta İletişim Birim Sorumlusu Sayfası

Hasta İletişim Birim Sorumlusu vatandaş tarafından elden veya internetten yapılan başvuruyu öncelikli olarak yerinde çözerek başvuranın mağduriyetini gidermeye çalışır.

Yerinden çözümlerde (sorunun çözülün) başvurana başvuru formunu doldurarak imzalatır, tarayıcıdan geçirerek sistemdeki başvuruya ekler. Yerinde çözülen başvuruda vatandaşın imzadan imtina etmesi durumunda bilgisayarda Word belgesi açarak başvuruyu ilgili yapmış olduğu işlemleri bu Word belgesine yazar ve sistemdeki başvuruya ekleme yapabilir.

Başvuru acil ise aynı gün yönetimi bilgilendirir.

Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, sağlık tesisi yöneticisi/askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü veya yetki devredilen yönetici imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.

Yerinde çözülemeyen başvurularda elde ettiği bilgi ve belgeleri tarayıcıdan geçirerek HBBS üzerinden Kurula gönderir. Teknik olarak yüklenmeyen belgeleri resmi yazı ile kurula gönderir.

Belgelerin asılların birimde arşivler.

Kurul kararının sonucunu ilgililere bildirir.



Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı
Mithatpaşa Cad. No:3 Sıhhiye/ANKARA
Tel: 0 (312) 3243807

Faks: 0 (312) 3245070

E-posta: hastahaklari@saglik.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat:

HASTA HAKLARI UYGULAMALARINA YÖNELİK KURULMUŞ KURUL VE BİRİMLER

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

2003

- YÖNERGE
- Bakanlık Hasta Hakları **Birimi**

2005

- YÖNERGE
- Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları **Şubesi**

2014

- GENELGE
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler **Daire Başkanlığı**

SAĞLIK BAKANLIĞI SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ DAİRE BAŞKANLIKLARININ GÖREVLERİNE DAİR YÖNERGE



HASTA HAKLARI VE TIBBİ SOSYAL HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI

• **MADDE 8 –**

- (1) Hasta hakları ve tıbbi sosyal hizmetler daire başkanlığının görevleri şunlardır:
 - a) Hasta hakları ve tıbbi sosyal hizmet birim ve kurullarını oluşturmak ve bu kurulların görevlerini belirlemek ve çalışmalarını izlemek,
 - b) Türkiye'de tedavisi mümkün olmayan hastaların Yurt Dışı Sağlık Kurulu Raporlarını onaylamak ve bu hastalara ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
 - c) Evde sağlık hizmetlerine ilişkin işlemleri yürütmek ve bu birimleri tescil etmek,
 - d) İnsan haklarına ilişkin uluslararası sözleşmeler kapsamında ülkemize yapılan ziyaret ve inceleme raporları doğrultusunda gündeme gelen konulara ilişkin çalışma yapmak,
 - e) Alkol ve madde bağımlılığı tedavi merkezlerine yönelik standartları belirlemek, açılışlarına izin vermek, izlemek ve madde bağımlılığı tıbbi tedavi sonrası rehabilitasyon çalışmalarını organize etmek,
 - f) Seyrek görülen hastalıklara yakalanan hastaların sağlık hizmetine erişimini kolaylaştırmaya yönelik çalışma yapmak,
 - g) Genel Müdür tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2003

- YÖNERGE
-

2005

- YÖNERGE
- Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü

2014

- GENELGE
- Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü

HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

2014

- GENELGE
- Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü

GÖREVLERİ

- Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek, denetlemek.
- Hasta hakları kurullarının kurulması ve çalışmasını sağlamak.
- Hasta Başvuru Bildirim Sisteminin (HBBS) çalışmasını sağlamak.

HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRÜ

2014

- GENELGE
- Hasta Hakları İl Koordinatörü

ATAMA

- Hekim, sosyal hizmet uzmanı ya da psikolog öncelikli olmak üzere lisans mezunları arasından
 - İl Sağlık Müdürünün teklifi,
 - Valiliğin uygun görüşü ve;
 - Bakanlığın onayı ile belirlenir.
- Görevine aynı usulle son verilir. Görevini İl Sağlık Müdürüne bağlı olarak yürütür.

İL KOORDİNATÖRÜ

2005 Yönerge

- İl Sağlık Müdürünün önereceği kişiler arasından, Valiliğin teklifi Bakanlığın onayı ile görevlendirilir.
- İl Koordinatörü Halk sağlığı uzmanı, deontoloji uzmanı, pratisyen hekim, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı meslek elemanları arasından belirlenir.

2014 Genelge

- Hekim, sosyal hizmet uzmanı ya da psikolog öncelikli olmak üzere lisans mezunları arasından İl Sağlık Müdürünün teklifi, Valiliğin uygun görüşü ve Bakanlığın onayı ile belirlenir.

HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRÜ

2014

- GENELGE
- Hasta Hakları İl Koordinatörü

GÖREVLERİ

- Hasta hakları kurulunu kurmak.
- HBBS'nin işleyişini ve kurul kararlarının uygulanmasını takip etmek.
- Kurulun toplanması, üye görevlendirilmesi ve üyeliğin sona ermesi gibi kurulun çalışmasına ilişkin işlemleri yürütmek.
- Birden fazla kurul oluşturulması halinde sağlık kuruluşlarının bağlı olacağı kurul ile değişiklik taleplerini değerlendirmek.
- Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek, danışmanlık yapmak, denetlemek.
- Hasta hakları ile ilgili seminer, toplantı ve eğitim düzenlemek.
- Kurul kararlarının özetini, başvuru tarihi, başvuru konusu, karar tarihi ve sayısı ile sağlık tesisi ismi belirterek kişi isimlerine yer vermeden İl Sağlık Müdürlüğü'nün internet sayfasında duyurulmasını sağlamak.

HASTA HAKLARI KURULU

2003

- YÖNERGE
- **Hastane** Hasta Hakları **Kurulu**

2005

- YÖNERGE
- **Hastane** Hasta Hakları **Kurulu**

2014

- GENELGE
- **İl – İlçe (Bölge)** Hasta Hakları **Kurulları**

HASTA HAKLARI KURULU

2014

- GENELGE
- **İl – İlçe (Bölge) Hasta Hakları Kurulları**

OLUŞUMU

- Başvuru sayısı ve sağlık kuruluşlarının fiziki konumlarına göre İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde uygun görülen yerlerde birden fazla kurul oluşturulabilir. Bu durumda kurul isimleri sayı ile ifade edilir.

HASTA HAKLARI KURULU

2014

- GENELGE
- **İl – İlçe (Bölge) Hasta Hakları Kurulları**

GENEL
OLARAK

- Kurul, hasta iletişim birimlerince yerinde çözülmeyen hasta hakları ile ilgili başvuruları hasta hakları ihlali olup olmadığı yönünde değerlendirir, karara bağlar, gerektiğinde öneri sunar ve düzeltici işlem kararı verebilir. Gerek gördüğünde ilgilileri kurula davet edebilir.
- Kurul kararlarının objektifliği, mahremiyeti ve gizliliğinin sağlanmasına azami özen göstererek başvuruları değerlendirir.
- Kurul en geç on beş günde bir toplanır.
- Kurul, başvurunun kurula ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içerisinde başvuru hakkında karar verir.

HASTA HAKLARI KURULU

2014

- GENELGE
- **İl – İlçe (Bölge) Hasta Hakları Kurulları**

GENEL
OLARAK

- Kurul salt çoğunlukla toplanır ve katılanların salt çoğunluğuyla karar alır. Oyların eşitliği halinde başkanın taraf olduğu görüş kabul edilir. Başkan oyunu en son açıklar. İtiraz eden üyenin karşı oy gerekçeleri, karara özet olarak yazılır. Alınan kararlar başkan tarafından kurul üyelerine imzalatılır.
- Son altı ay içerisinde ikiden fazla hak ihlali kararı verilen sağlık meslek mensubu hakkındaki dosya, il sağlık müdürlüğünün hazırlayacağı kanaat raporuyla birlikte sağlık meslekleri kuruluna iletmek üzere Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne gönderilir.
- Kurul kararına, tebliğ veya e-posta gönderim tarihinden itibaren 10 gün içerisinde itiraz edilebilir. İtiraz kurulda ikinci kez görüşülerek nihai karara bağlanır. Süresi içerisinde itiraz edilmeyen başvurular değerlendirilmeye alınmaz.
- Son itiraz mercii hasta hakları kuruludur.

HASTA HAKLARI KURULU BAŞKANI

2003

- YÖNERGE
- **Toplam kalite uygulamalarından sorumlu baştabip yardımcısı**

2005

- YÖNERGE
- **Toplam kalite uygulamalarından sorumlu baştabip yardımcısı**

2014

- GENELGE
- **İLDE İl Sağlık Müdürü veya görevlendireceği hasta hakları koordinatörü veya sağlık müdür yardımcısı başta olmak üzere en az lisans mezunu, hasta hakları konusunda deneyimi veya eğitimi olan, tercihen idari pozisyonu bulunan bir üye**
- **İLÇEDE İl Sağlık Müdürünün görevlendireceği, İlçe sağlık müdürü veya en az lisans mezunu düzeyinde hasta hakları konusunda deneyimi veya eğitimi olan bir üye**

ÜYE - HASTA HAKLARI BİRİMİ

2003

- YÖNERGE
- **Hasta hakları şikayet birimi sorumlusu**

2005

- YÖNERGE
- **Hasta Hakları Birim Sorumlusu**

2014

- GENELGE
-

ÜYE – ADI GEÇEN PERSONEL BİRİM SORUMLUSU

2003

- YÖNERGE
- **Şikayet edilen personelin birim sorumlusu**

2005

- YÖNERGE
- **Hakkında başvuruda bulunulan personelin birim sorumlusu**

2014

- GENELGE
- **Şikayet edilen personelin görev yaptığı kurumun ildeki üst yöneticisi tarafından görevlendirilen kurum temsilcisi**
- **Özel sağlık kuruluşunda; kuruluş mesul müdürü tarafından görevlendirilen bir temsilci**

ÜYE – SOSYAL HİZMET UZMANI VEYA PSİKOLOG

2003

- YÖNERGE
- **Sosyal hizmet uzmanı veya psikolog**

2005

- YÖNERGE
- **Sosyal hizmet uzmanı veya psikolog**

2014

- GENELGE
-

ÜYE – SİVİL TOPLUM KURULUŞU

2003

- YÖNERGE
- Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi

2005

- YÖNERGE
- Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi

2014

- GENELGE
- Hasta hakları derneklerinden bir temsilci, hasta hakları derneği yoksa ya da temsilci bildirmemişse tüketici derneklerinden bir temsilci

ÜYE – SENDİKA

2003

- YÖNERGE
- **4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanununa göre kurumda yetki almış sendika temsilcisi**

2005

- YÖNERGE
- **4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanununa göre kurumda yetki almış sendika temsilcisi**

2014

- GENELGE
- **Şikayet edilen personelin varsa üyesi olduğu sendikanın işyeri temsilcisi**

ÜYE – VATANDAŞ

2003

- YÖNERGE
-

2005

- YÖNERGE
- **Valiliğin belirleyeceği bir vatandaş**

2014

- GENELGE
- **Valilikçe görevlendirilen bir vatandaş**

ÜYE – MAHALLİ İDARE

2003

- YÖNERGE
-

2005

- YÖNERGE
- **İl genel meclisi üyeleri arasından Vali tarafından seçilecek bir üye**

2014

- GENELGE
-

HASTANE BİRİMLERİ

2003

- YÖNERGE
- Hastane Hasta **Hakları** Birimi

2005

- YÖNERGE
- Hastane Hasta **Hakları** Birimi
- Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları Hasta **İletişim** Birimi

2014

- GENELGE
- Hasta **İletişim** Birimi

2016

- DEĞİŞİKLİK YÖNETMELİĞİ 23.12.2016/29927
- Hastane Hasta **Hakları** Birimi

HASTA HAKLARI İHLALLERİNE YÖNELİK BAŞVURU YOLLARI

HASTA HAKLARI İHLALLERİNE YÖNELİK BAŞVURU YOLLARI - 1

HASTANE HASTA
HAKLARI BİRİMİ



<https://hastahaklari.saglik.gov.tr>

VATANDAŞ GİRİŞİ

Hasta Hakları

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ (HBBS)

TC Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

Hasta Olarak Sorumluluklarımız;

- g) Randevu tarih ve saatine uyma ve değişiklikleri ilgili yere bildirme,
- d) ilgili mevzuata göre öncelik tanıyan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı gösterme,
- e) Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmama,
- f) Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında hasta iletişim birimine başvurma.

• • • • •

Hasta Ekranı

T.C. Numaranız

Şifreniz

Şifremi Unuttum Uye Ol

Gir

Sağlık tesisleri ile ilgili şikayet, teşekkür, sorun çözme, görüş öneri türündeki başvurularınızı Uye olduktan sonra yapabilirsiniz.

© 2014 - Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı

Personel Girişi

İL SAĞLIK
MÜDÜRLÜKLERİ



Hasta ve yakınları tarafından, sağlık hizmet sunucularına ilişkin başvurular <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/> internet adresine, doğrudan hasta iletişim birimine veya İl Sağlık Müdürlüğüne yapılabilir.

HASTA HAKLARI BİRİMLERİ

<https://hastahaklari.saglik.gov.tr>



EK-10 HASTANE HASTA HAKLARI BİRİM ODASI YERLEŞİM PLANI



NİTELİKLERİ

- Hasta hakları konusunda eğitimi bulunan sosyal hizmet uzmanı, psikolog, iletişim fakültesi mezunları ya da müfredatında iletişim, halkla ilişkiler dersi bulunan fakülteler olmak üzere en az lisans mezunu
- Sağlık kuruluşunun teklifi, varsa sağlık kuruluşunun idari olarak bağlı olduğu ildeki üst kuruluşunun ve sağlık müdürlüğünün uygun görüşü, Valiliğin onayı ile görevlendirilir.
- Hasta hakları birimi sorumlusu görevini, sağlık tesisi başhekimisi/mesul müdürü adına yerine getirir.



GÖREVLERİ

- Doğrudan yapılan ve internet yoluyla HBBS'ye ulaşan başvuruları yerinde çözmeye çalışır, HBBS'ye kaydeder.
- Başvuru alındığında, durum acil ise aynı gün yönetimi bilgilendirir.
- Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, sağlık tesisi başhekimisi/mesul müdürü veya yetki devredilen yönetici imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.
- Yerinde çözülemeyen başvurularda, edindiği bilgi ve belgeleri tarayıcı vasıtasıyla HBBS üzerinden hasta hakları kuruluna intikal ettirir. HBBS'ye teknik olarak yüklenmeyen belge ve dokümanları, resmi yazı ekinde hasta hakları kuruluna ulaştırır. HBBS'ye yüklü belgelerin asıllarını birimde arşivler. .
- Kurul kararının sonucunu ilgililere bildirir.
- İl Koordinatörüne, hasta iletişim biriminin iş ve işlemleri hakkında bilgi verir ve görüşlerini alır. Kurumundaki eğitim programlarını hazırlar, organize eder ve yürütür.
- Görevi ile ilgili mevzuatı takip eder ve değişiklikleri duyurur.

HASTA HAKLARI BİRİMLERİ



Başvuru ilgili sağlık tesisi hasta iletişim birimi tarafından işleme alınır.

Hasta veya yakını tarafından hasta iletişim birimine doğrudan başvuru yapılması halinde, başvuru kimlik ibrazıyla yazılı olarak alınır. Yazılı başvuru tarayıcıdan geçirilerek HBBS'ye doğrudan başvuru olarak kaydedilir. Süreç hakkında başvuran bilgilendirilir. Sağlık müdürlüğüne yapılan başvurulardan HBBS'de bulunan sağlık kuruluşlarına ilişkin olanlar hasta hakları koordinatörlüğüne sisteme kaydedilerek süreç başlatılır.

SAĞLIK HİZMET SUNUCUSUNA YERİNDE BAŞVURU SÜRECİ

HASTA HAKLARI BİRİMİ

<https://hastahaklari.saglik.gov.tr> >> VATANDAŞ GİRİŞİ

HASTA – HASTA YAKINI BAŞVURU

ACİL DURUM
HASTANE İDARESİ
BİLGİLENDİRME

YERİNDE
ÇÖZÜM

ÇÖZÜMSÜZLÜK

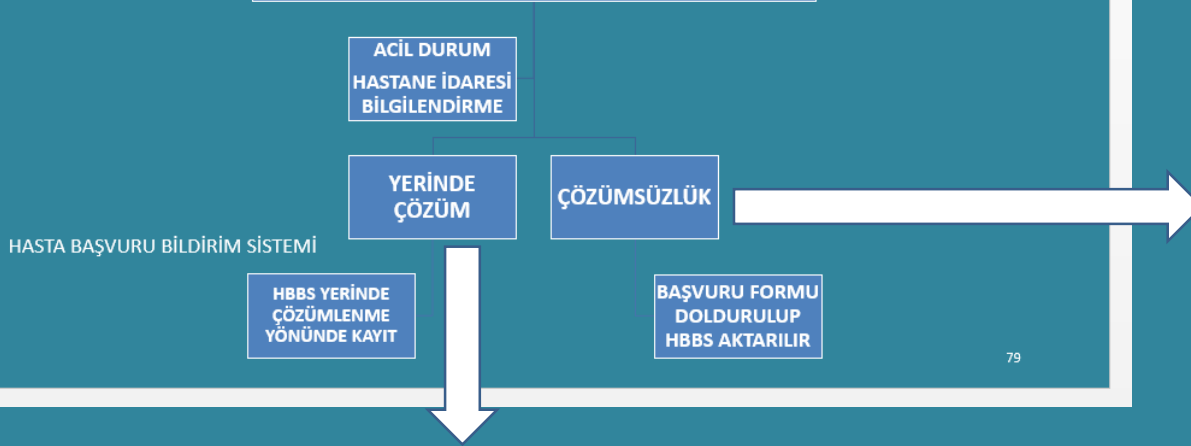
HBBS YERİNDE
ÇÖZÜMLENME
YÖNÜNDE KAYIT

BAŞVURU FORMU
DOLDURULUP
HBBS AKTARILIR

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ

SAĞLIK HİZMET SUNUCUSUNA YERİNDE BAŞVURU SÜRECİ
HASTA HAKLARI BİRİMİ
<https://hastahaklari.saglik.gov.tr> >> VATANDAŞ GİRİŞİ

HASTA – HASTA YAKINI BAŞVURU



- Hasta iletişim birimine ulaşan başvurular, değerlendirildikten sonra varsa ilgilinin mağduriyeti giderilerek ve başvuru sahibine gerekli açıklama yapılarak yerinde çözümlenmeye çalışılır. Yapılan işlem, HBBS 'ye kaydedilir.

- İşlem sonucunda, şikayet süreci devam ederse; hastane başhekimisi/mesul müdürü veya yetki devrettiği yönetici imzasıyla şikayet edilen personel ve gerekiyorsa klinik birimden 7 gün süre verilerek konu hakkında bilgi istenir.
- Başvurunun birime gelmesinden itibaren 10 gün içerisinde cevabi yazı, elde edilen bilgi ve diğer belgeler HBBS'ye aktarılarak sağlık tesisinin bağlı olduğu hasta hakları kurulu sekretaryasına gönderilir.
- Hasta iletişim birimine veya il koordinatörlüğüne tıbbi hata olarak ulaşan başvurular, kamu kurumu olması halinde sağlık tesisi başhekimliğine; özel sağlık tesisi ise il Sağlık Müdürlüğüne gönderilir ve durumdan başvurana bilgi verilir.

HBBS –PORTAL VAR

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ

HASTA – HASTA YAKINI BAŞVURU

ACİL DURUM
HASTANE İDARESİ
BİLGİLENDİRME

YERİNDE ÇÖZÜM

YERİNDE
ÇÖZÜMSÜZLÜK

HBBS
YERİNDE ÇÖZÜMLENME
YÖNÜNDE KAYIT

BAŞVURU FORMU
DOLDURULUP HBBS
AKTARILIR
PERSONEL GİRİŞİ

HASTA VEYA YAKINI
KİŞİSEL BAŞVURU
HASTA EKRANI GİRİŞİ

İL SAĞLIK MÜDÜRLÜKLERİ HASTA HAKLARI İL
KOORDİNATÖRLÜKLERİ

İL HASTA HAKLARI KURULLARI

Kurul, başvurunun kurula ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içerisinde başvuru hakkında karar verir.

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ

<https://hastahaklari.saglik.gov.tr>

İL HASTA HAKLARI KURULLARI

Kamu Görevlisi Sağlık Mensupları



- Son altı ay içerisinde ikiden fazla hak ihlali kararı verilen sağlık meslek mensubu hakkındaki dosya, il sağlık müdürlüğünün hazırlayacağı kanaat raporuyla birlikte sağlık meslekleri kuruluna iletilmek üzere Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne gönderilir.
- Kurul kararına, tebliğ veya e-posta gönderim tarihinden itibaren 10 gün içerisinde itiraz edilebilir. İtiraz kurulda ikinci kez görüşülerek nihai karara bağlanır. Süresi içerisinde itiraz edilmeyen başvurular değerlendirilmeye alınmaz. Son itiraz mercii hasta hakları kuruludur.
- Kurul tarafından hasta hakkı ihlali kararı verilen kamu personeli hakkında ilgili idare tarafından mutlaka idari inceleme başlatılır. Yapılan inceleme sonucundan İl Sağlık Müdürlüğüne bilgi verilir.

İL HASTA HAKLARI KURULLARI

Kamu Görevlisi Olmayan Sağlık Mesleği Mensubu

- Hakları ihlal edilen hastanın doğrudan vaki olacak şikayeti üzerine veya bu fiillerin başka şekilde tespiti halinde Bakanlık veya başka kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan bildirim üzerine, bunların özel kanunlara göre kurulmuş olan kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları haysiyet divanlarınca disiplin cezaları ile cezalandırılabilir.
- Hasta haklarını ihlallerinden doğan hukuki sorumlulukları, genel hükümlere göre doğrudan doğruya kendilerine veya bunları çalıştıran kurum ve kuruluşlara karşı veya hem kendilerine ve hem de çalıştıranlara karşı birlikte dava açılarak ileri sürülebilir.
- Ceza hukukuna göre suç teşkil eden fiilleri sebebiyle cezai müeyyideler tatbik edilmesi, genel hükümlere göre doğrudan doğruya cumhuriyet savcılıklarına yapılacak ihbar veya şikayet yoluyla gerçekleştirilebilir.

SABİM



HASTA HAKLARI İHLALLERİNE YÖNELİK BAŞVURU YOLLARI - 2

HASTA HAKLARI GENELGESİ

06.11.2014 (2014/32)

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ



SABİM Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi

ALO 184
7 GÜN 24 SAAT

Kullanıcı Adı
Şifre

Giriş
Şifremi Unuttum

Yeni Kullanıcı Başvurusu

Copyright ©2004-2014 Armakom Bilişim Teknolojileri

Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), Bakanlığımız çalışanlarından, hizmetin muhatabı olan her vatandaşımıza kadar, bütün Türkiye'ye uzanan bir dost eli olarak, ülkemizde ilk olmanın verdiği heyecanla 01.01.2004 tarihinde çalışmalarına başlamıştır. Bu siteye sadece SABİM yöneticileri ve onların yetki verdiği çözümleyiciler üye olabilir. Tüm sağlık çalışanlarına yönelik bir site değildir. Yeni üyelik kaydı talep ederken, bu koşulları taahhüdünüzden emin olunuz. İyi çalışmalar.

Hasta Hakları **HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ (HBBS)** **T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü**

Hasta Olarak Sorumluluklarımız;

- c) Randevu tarih ve saatine uyma ve değişiklikleri ilgili yere bildirme,
- d) İlgili mevzuata göre öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı gösterme,
- e) Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmama,
- f) Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında hasta iletişim birimine başvurma.

Hasta Ekranı

T.C. Numaranız
Şifreniz
Şifremi Unuttum Üye Ol

Gir

Sağlık tesisleri ile ilgili şikayet, teşekkür, sorun çözme, görüş öneri türündeki başvurularınızı üye olduktan sonra yapabilirsiniz.

© 2014 - Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı **Personel Girişi**



HASTA HAKLARI İHLALLERİNE YÖNELİK BAŞVURU YOLLARI - 2

T.C. Sağlık Bakanlığı

Sağlık Bakanlığı
İletişim Merkezi
SABİM

184 - SABİM

Faks – 312 585 29 28

sabim@saglik.gov.tr

MUHSİN YAZICIOĞLU CAD.
NO:39 BALGAT - ANKARA

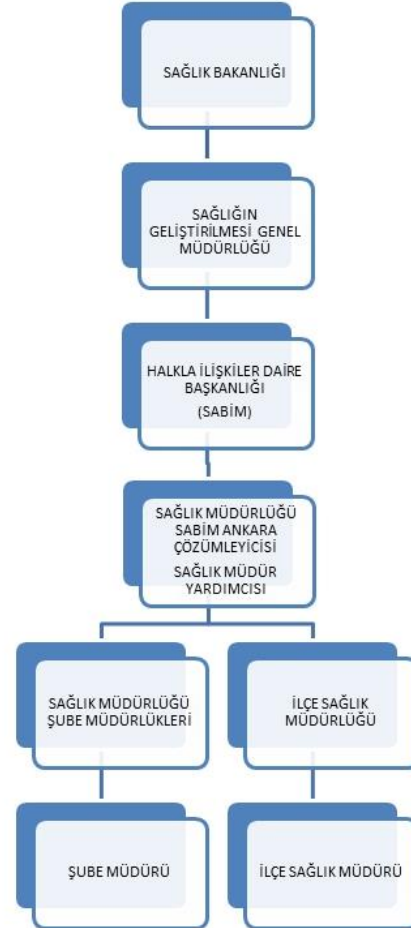
Bilgi

Talep

Öneri

Eleştiri

Sorun iletme



- Çözümleyici yazılı hale getirir - Filtreleme yok
- İl Sağlık Müdürlüğü sorumlu SABİM Kullanıcısı - Filtreleme yok
- İlçe Sağlık Müdürlüğü sorumlu SABİM Kullanıcısı - Filtreleme yok
- Sağlık Hizmet Sunucusu baştabibi – SABİM Kullanıcı Girişi
- Sağlık Hizmet Sunucusu baştabibi – SABİM Kullanıcı Girişi >> İlçe Sağlık Müdürlüğü 12.10 2017
- SABİM yetkilileri dosyayı kapatabilir veya incelenmek üzere iade edebilir



HASTA HAKLARI İHLALLERİNE YÖNELİK BAŞVURU YOLLARI -3

HASTA HAKLARINA YÖNELİK MERKEZİ BAŞVURU YOLLARI - 3



Cumhurbaşkanına
yazın
Bilgi Edinme - Başvuru

E-devlet kapısı

İstek
İhbar
Şikayet
Görüş - Öneri



Başbakanlık İletişim
Merkezi
BİMER

E-devlet kapısı

<https://www.bimer.gov.tr>

İstek
Görüş – Öneri
İhbar- Şikayet
Bilgi Edinme Hakkı



CUMHURBAŞKANLIĞINA YAZIN BAŞVURUSU PORTAL YOK E POSTA ÜZERİNDEN CEVAPLANDIRMA

Cumhurbaşkanına
yazın
Bilgi Edinme - Başvuru

E-devlet kapısı

İstek
İhbar
Şikayet
Görüş - Öneri

- E-devlet kapısı
- Operatör yazılı hale getirir - Bakanlıklar ve/ya kurum kuruluşlar açısından tasnif edilir
- İlgili bakanlık taşra yönetimi
- Sağlık hizmet sunucusuna yönlendirilir
- Sağlık hizmet sunucusu Cumhurbaşkanlığına Yazın sorumlusu
- Cevap: Cumhurbaşkanlığı iletişim yetkilileri -İl sağlık – İlçe sağlık 12.10 2017
- Cumhurbaşkanlığı iletişim yetkilileri dosyayı kapatabilir veya incelenmek üzere iade edebilir



BİMER BAŞVURUSU – PORTAL VAR

Başbakanlık
İletişim Merkezi
BİMER

150 - BİMER

E-devlet kapısı

<https://www.bimer.gov.tr>

İstek

Görüş – Öneri

İhbar- Şikayet

Bilgi Edinme Hakkı

- Operatör yazılı hale getirir
- Bakanlıklar ve/ya kurum kuruluşlar açısından tasnif edilir
- Sağlık hizmet sunucusuna yönlendirilir
- Sağlık hizmet sunucusu
 - İki kullanıcı –baştabip yardımcısı – BİMER birim sorumlusu
 - BİMER portal kullanıcı girişi
- Cevap – BİMER Yetkilileri -İl Sağlık Md. – İlçe sağlık Md. 12.10 2017
- BİMER yetkilileri dosyayı kapatabilir veya incelenmek üzere iade edebilir

HASTA HAKLARI İHLALLERİNE YÖNELİK ÖZEL DURUMLAR

HASTA HAKLARINA YÖNELİK BAŞVURU SÜRECİNDE ÖZEL DURUMLAR

CUMHURBAŞKANINA YAZIN

+

BİMER

+

SABİM

+

HASTA BAŞVURU BİLDİRİM
SİSTEMİ

İLK BAŞVURU
YAPILAN BİRİM

İTİRAZ DEVAM
EDERSE

HASTA HAKLARI
KURULU VEYA
MUHAKKİK
GÖREVLENDİRME

HASTA HAKLARINA YÖNELİK BAŞVURU SÜRECİNDE ÖZEL DURUMLAR

MERKEZİ İDARİ
BİRİMLERİ
VEYA
HASTA BAŞVURU
BİLDİRİM SİSTEMİ
BAŞVURUSU

GERÇEK DIŞI
BEYAN

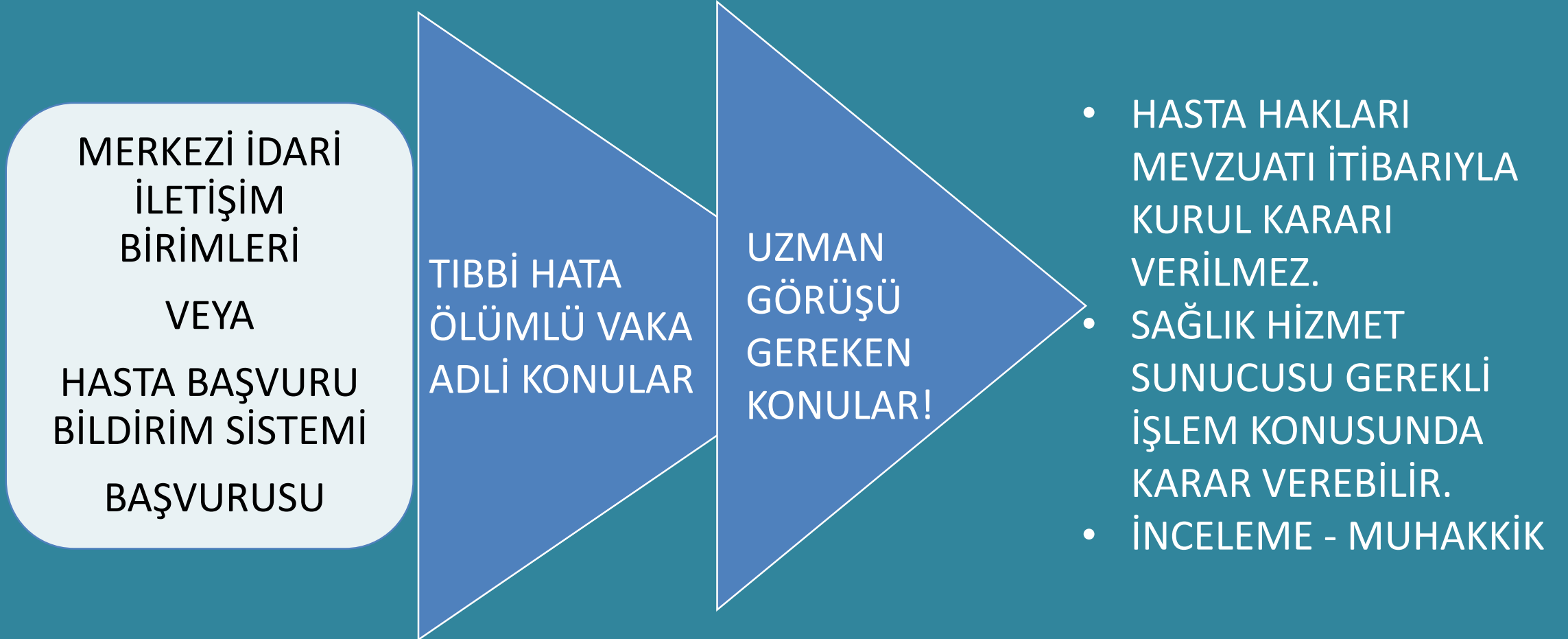


GENEL HUKUK
KURALLARI

HASTA HAKLARINA YÖNELİK BAŞVURU SÜRECİNDE ÖZEL DURUMLAR



HASTA HAKLARINA YÖNELİK BAŞVURU SÜRECİNDE ÖZEL DURUMLAR





T.C. Sağlık Bakanlığı

TEŞEKKÜRLER