
 URARTU GÖZ	HASTA DENEYİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD.PR.01	01.01.2024	0	-	Sayfa:1/7

1. AMAÇ:

Merkezimizde sunulan hizmetlere hasta perspektifinden bakılarak, temel hasta haklarının ve hasta memnuniyetinin sağlanması ile hizmet alınan tüm süreçlerde; hasta/hasta yakınının saygı görmesi ve özenle hizmet almasının temin edilmesidir. Merkezimizde yaşanan, hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması amaçlanır.

2. KAPSAM:



Merkezimiz personelleri ile hasta/hasta yakınlarını kapsar.

3. SORUMLULAR:

Tüm Merkez çalışanları

4. HASTA HAKLARI UYGULAMALARINA YÖNELİK SÜREÇLER:

- Merkezimizde hasta hakları birimi ve sorumlusu bulunmaktadır.
- Merkezimizde hasta ve hasta yakınları hizmet süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar yada merkez ve personel ile ilgili görüş, öneri, şikayetlerini ne şekilde, kimler aracılığı ile, nereye yapabilecekleri konusunda, resepsiyon tarafından bilgi alır.
- **4.1. Hasta Ve Yakınlarının Görüş, Öneri Ve Şikayetlerinin Alınması;**
- **4.2. Sonuçların Değerlendirilmesi Ve Paylaşılması;**
- Merkezimizde hasta ve hasta yakınlarının görüşleri; hasta ve hasta yakını şikâyet ve öneri kutuları, bireysel başvurular ve internet başvurusu olarak değerlendirmeye alınır.
- Merkezimiz internet sitesi üzerinden de istek, öneri ve şikâyetlerini bildirebilmeleri için öneri ve şikâyet butonu bulunmaktadır.
- Ayrıca kurumumuzun hastalarca kolay ulaşılabilecekleri yerlerde hasta - hasta yakınlarından görüş ve önerilerini almak amacı ile şikâyet ve öneri kutuları bulunmaktadır. "Memnuniyet İstek ve Şikâyet Formu" banko, poliklinikler katında bulunmaktadır.
- Öneri ve şikâyet kutusundan çıkan sonuçlar, web sitesinden alınan öneri ve şikâyetler, çalışan, acil servis, ayaktan, yatan hasta ve hasta yakınlarına uygulanan anketleri her ay bir önceki ayın değerlendirmesi şeklinde Anket Değerlendirme Ekibi tarafından değerlendirilir.
- Memnuniyet anketi sonuçları, katsayının hesaplanması yanında mutlaka soru bazında da değerlendirilir.
- Anket Değerlendirme Ekibinde; Başhekim, Kurum Müdürü, , Hasta Hakları Sorumlusu, İnsan Kaynakları bulunur.
- Gerekliğinde görüş bildiren hasta ve hasta yakınına geri bildirimde bulunulur.

 URARTU GÖZ	HASTA DENEYİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD.PR.01	01.01.2024	0	-	Sayfa:2/7

5. HASTA MEMNUNİYET ANKETLERİ:

- Merkezimizde hasta memnuniyet anketleri Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen asgari anket sorularını içermektedir.
- Anketler sağlık bakanlığı anket uygulama rehberinde yer alan örneklem sayıları esas alınarak ayaktan, yatan ve acil servis hastalarına uygulanmaktadır.
- Anket Sonuçları aylık olarak Anket Değerlendirme Ekibi tarafından değerlendirilir. 3'er aylık analizler yapılır.
- Tıp Merkezinde anket çalışmalarını Halkla İlişkiler Birimi ve tarafından yapılmaktadır.

6. HASTAYA SUNULAN TEŞHİS – TEDAVİ VE BAKIM HİZMETLERİ HAKKINDA HASTA / HASTA YAKINLARINI BİLGİLENDİRME :



6.1. Ayaktan Hastalarda Bilgilendirme:

- Merkezimize gelen hasta / hasta yakınları, resepsiyon personeli tarafından yapmak istedikleri işlemler konusunda bilgilendirilir ve yönlendirilir. • Hasta / Hasta yakını bilgilendirme kapsamında kapı girişlerindeki panolarda da hekim isimlerimiz bulunmakta ve hastalarımızın Hekim Seçme Hakkını kullanmaları kolaylaştırılmıştır.
- Yine hastane içinde bekleme koridorlarında ve polikliniklere asılan panolarda güncel konulu paylaşılan dokümanlarla ve broşürlerle de ayaktan hastalarımızın bilgilendirilmesi amaçlanmıştır.
- Sözel bilgilendirme çerçevesinde muayeneler esnasında hekim – hasta arası söyleşilerle hastaya konulan teşhis tedavi yöntemleri-bakım uygulamaları ve yapılacak olan işlemler hususunda da hekimlerimiz tarafından hasta / hasta yakını bilgilendirmeleri yapılmaktadır.

6.2. Hasta / Hasta Yakınını İlgili Hekim Tarafından Bilgilendirme;

Hastaya/Hasta yakınlarını; işlemi uygulayacak olan doktor tarafından aşağıdaki konular sözlü olarak bilgilendirilmektedir. Hastanın (perde, paravan ve hasta isteği dışında hasta yakınlarının da muayene esnasında odada bulunmaması gibi) Hasta Mahremiyetine de dikkat edilerek muayene tamamlanır. Muayene sonrasında hekim tarafından;

- İşlemin kim tarafından yapılacağı
- İşlemden beklenen faydaları
- İşlemin uygulanmaması durumunda karşılaşılabilecek sonuçlar
- Varsa işlemin alternatifleri
- İşlemin riskleri-komplikasyonları
- İşlemin tahmini süresi
- Hastanın adı, soyadı ve imzası

 URARTU GÖZ	HASTA DENEYİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD.PR.01	01.01.2024	0	-	Sayfa:3/7

- Kullanılacak ilaçların önemli özellikleri
- Hastanın adı, soyadı ve imzası
- İşlemi uygulayacak hekimin adı, soyadı, unvanı ve imzası
- Rızanın alındığı tarih, saat
- Hastanın sağlığı için kritik olan yaşam tarzı önerileri
- Gerektiğinde aynı konuda tıbbî yardıma nasıl ulaşabileceği konuları

Hasta güvenliğini olumsuz etkileyecek (psikolojik olarak veya özel durumlarda) istenmeyen olayların engellenmesi amacıyla hastanın teşhisi, yaşı, durumu, psikolojisi ve diğer etkenlerde

6.3. Hasta / Hasta Yakınına İlgili Hekim Tarafından Rızasının Alınması

- göz önünde bulundurularak hekim onayı ile bilginin içeriği göz önünde bulundurularak nadiren de olsa bazı durumlarda sadece hasta yada hasta yakınları bilgilendirilmektedir.
- Hastanın bilgilendirilmesi ve rızasının alınması talimatına (HD.TL.04) uygun alınır, onam alınmadan önce;
- Hastaya/Hasta yakınlarını; işlemi uygulayacak olan doktor tarafından Hastanın genel durumu, Tedavi süreci, Bakım uygulamalarının seyri, Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale, Tetkik ve teşhisler, Kullanılacak ilaçlar, Kontrol süreleri gibi konularda sözel olarak anlatılır,
- Hasta veya yakını durumu iyice anladığını belirtene kadar durum izah edilir.
- Hasta veya yakınından mutlaka rıza onam formu doldurulur. Cerrahi uygulama için ve Anestezi için aydınlatılmış onam formları okutularak onaylatılır.
- Ayrıca bu bilgilendirme sırasında "Hasta" kimlerin bu konuda bilgilendirilmesini istiyorsa (hasta yakını)odada hazır bulunmalıdır.
- Yabancı Hastalarda; Tercüman gerekliliği var ise hasta / hasta yakınının yapılan işlemin içeriğini anlaması açısından tercüman sağlanmalıdır.

6.4. Onam Formunda Bulunması Gerekenler;

- Onam Formu asgari;
- İşlemin kim tarafından yapılacağı
- İşlemden beklenen faydaları
- İşlemin uygulanmaması durumunda karşılaşılabilecek sonuçlar
- Varsa işlemin alternatifleri
- İşlemin riskleri-komplikasyonları
- İşlemin tahmini süresi
- Hastanın adı, soyadı ve imzası
- Kullanılacak ilaçların önemli özellikleri
- Hastanın adı, soyadı ve imzası
- İşlemi uygulayacak hekimin adı, soyadı, unvanı ve imzası
- Rızanın alındığı tarih, saat
- Hastanın sağlığı için kritik olan yaşam tarzı önerileri



HASTA DENEYİMİ PROSEDÜRÜ



DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD.PR.01	01.01.2024	0	-	Sayfa:4/7

- Gerektiğinde aynı konuda tıbbî yardıma nasıl ulaşabileceği konularını içermelidir.

7. HASTA MAHREMİYETİ:

7.1. Merkezimizde Hasta Haklarının Korunması Yönetmeliği çerçevesinde Mahremiyete Saygı Gösterilmesi İlkesi esas alınır.

- Hastanın, mahremiyetine saygı gösterilmesi esastır. Hasta mahremiyetinin korunmasını açıkça talep de edebilir.
- Sağlık hizmeti sunumu sırasında hastanın; fiziksel, psikolojik, bilişsel ve sosyal mahremiyeti dikkate alınır.

Her türlü tıbbi müdahale, hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek suretiyle gerçekleştirilir.

- Hastanın, sağlık durumu ile ilgili tıbbi değerlendirmelerin gizlilik içerisinde yürütülür.
- Muayenenin, teşhisin, tedavinin ve hasta ile doğrudan teması gerektiren diğer işlemlerin makul bir gizlilik ortamında gerçekleştirilir.

- Tıbben sakınca olmayan hallerde yanında bir yakınının bulunmasına izin verilir.

- Tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kimseler, tıbbi müdahale sırasında bulundurulmamalıdır.
- Hastalığın mahiyeti gerektirmedikçe hastanın şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemelidir.

- Hastanın sosyokültürel özellikleri nedeniyle gündeme getirdiği mahremiyete ilişkin algı ve beklentileri dikkate alınır.

- Sağlık çalışanları arasındaki tıbbi bilgi akışı sırasında hasta mahremiyetine özen gösterilir.

- Ölüm olayı, mahremiyetin bozulması hakkını vermez.



- Tıp merkezinde muayene, tetkik, girişimsel işlem için başvuran tüm hastalarda; her türlü sağlık hizmeti sırasında, ilgili sağlık çalışanı ve hasta yakını (hastanın onayı dahilinde) dışındaki kişilerin ortamda bulunması engellenir.

- Hasta muayenesi paravan veya perde arkasında, üçüncü kişilerin görmesi engellenerek yapılır.



- Hastanın izin verdiği kişiler ve hekimin bulunmasında yarar gördüğü yakınları kalabilir.

- Polikliniklerde, uygulama alanlarında, hasta odalarında kontrolsüz girişlerin önlenmesi gereken durumlarda kapının dışarıdan açılması engellenir.

- Hastanın tıbbi değerlendirmeleri gizlilik içerisinde yürütülür.

 URARTU GÖZ	HASTA DENEYİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD.PR.01	01.01.2024	0	-	Sayfa:5/7

- Hastanın bedeni üzerinden yapılan tüm uygulamalarda (ameliyat, girişim, görüntüleme gb.) mahremiyet bölgesinin açılmasını gerektiren durumlarda hasta mahremiyetine saygı önemlidir.
 - Hastayı hazırlama işlemleri esnasında (hastaya ameliyat öncesi önlük giydirme, bone takma gibi.) mahremiyet esaslarına dikkat edilmelidir.
 - Hastayla ilgili mahremiyet gereken işlemler sırasında paravan olmaksızın hastalardan işlem yapılacak uzuvların (kol, bacak, iğne bölgesi gibi) açmaları istenmemeli ve işlemler esnasında ortam uzman kişi dışında konuyla alakasız kişiler bulundurulmamalıdır.
 - Tıbben bölgenin hazırlanması gereken durumlarda, olması gereken sağlık personeli dışındakiler bu ortamda bulunmamalıdır.
 - Birden fazla hastanın bulunduğu odalarda hasta mahremiyetini sağlayacak düzenlemeler (perde, paravan, vb) bulunmalıdır.
 - Hasta transferi sırasında da mahremiyete önem verilmelidir.
 - Hastanın bize vermiş olduğu tıbbi öykü ve diğer konuşmaların hasta ve hekimin izini olmayan üçüncü kişiler tarafından duyulması engellenir.
 - Hastanın tıbbi bilgileri ve öyküleri başka ilgililere aktarılması durumlarında gizlilik ilkesi korunarak gerekli özen gösterilir.
 - Merkezimizde tüm çalışanları hastalarımıza özel olan (ilgili görevliler arasında olan bilgilendirme, hastanın anlatması, yakını ile paylaşım gb.) tesadüfen veya görevleri sırasında şahit oldukları bilgilerin orada kalmasına özen göstermek ve diğer ortamlara taşımamak (başka kurumlar, diğer kişiler, ortamlar) bakımından sorumludurlar.
 - Tüm merkez çalışanlarına hasta mahremiyeti konusunda eğitim verilmektedir.
- 7.2.** Merkezimizde hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olmayanların tıbbi müdahale sırasında bulunması gerekli ise; önceden veya tedavi sırasında bunun için hastanın ayrıca rızası alınır.
- 7.3 Teşhis Ve Tedavi Süreçleriyle İlgili Bilgi Ve Belgelerin Hasta Dışında Paylaşılabilceği Durumlar;**
- Teşhis ve tedavi süreçleriyle ilgili bilgi ve belgelerin, hasta dışında hastanın ilgili hekimi, konsültasyon istenilen hekimi ve hastaya bakım veren sağlık personeli ile paylaşılabilir.
 - Tıbbi bilgiler kişinin yararına olarak ve tedavi ile ilgili olduğu ölçüde ilgili hekimler arasında paylaşılabilir.
 - Hasta bilgileri ya da raporları diğer kişi ya da kurumlarla paylaşılmaz.

 URARTU GÖZ	HASTA DENEYİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD.PR.01	01.01.2024	0	-	Sayfa:6/7

- Hasta kendi yerine kimin bilgilendirileceğini seçme hakkına sahiptir.
- Hastaya ait tüm bilgiler, yalnızca hastanın açık izni veya mahkemenin kesin isteği üzerine açıklanabilir.
- 18 yaşından gün almış olan hastalar hakkında bilgiler, aile ile paylaşılmaz.
- Hastaya ait bilgiler, yalnızca hastanın açık izniyle yakınlarıyla veya mahkemenin kesin isteği üzerine kurum ve kişiler ile paylaşılabilir.
- Hasta kendisi ile ilgili kayıtlara ulaşma ve kayıtlarının kopyasını alabilme hakkına sahiptir.
- Hastanın tıbbi durumu, tanısı, tedavisi hakkındaki ve kişiye özel diğer tüm bilgiler, ölümden sonra bile gizli olarak korunur.



8. Hastaya ait veri, bilgi ve materyallerin, araştırma veya deneysel çalışmalarda kullanılması durumunda hasta onayı yazılı olarak alınır, hasta mahremiyetine özen gösterilir.

9. HASTALARIN HEKİM SEÇME HAKKI;

- Temel hasta haklarından olan, hastanın kendisine sağlık hizmeti verecek olan hekimi seçme ve değiştirme hakkını kullanabilmektedirler.
- Hastaların sağlık kurumuna her gelişinde, istedikleri takdirde aynı hekime muayene olabilmesi sağlanır.
- Hastanın isteği doğrultusunda, sağlık kurumuna ilk kabulünden itibaren aynı hekimin kontrolü altında olması sağlanır.
- Hekim seçme ve değiştirme hakkı kapsamında hastaya talebi halinde kendisine sağlık hizmeti veren veya verecek olan hekimlerin kimlikleri, görev ve unvanları hakkında bilgi verilir.
- web sitemizden de doktorlarımız (kimlikleri ihtisas alanları) hakkında bilgi mevcuttur.

10. HASTANIN KENDİSİ İLE İLGİLİ TIBBİ DOKÜMANLARA ULAŞABİLMESİ:

- Hastalarımıza ait kurumumuzda yapılan tüm bilgi ve belgeler Arşiv Bölümünde muhafaza edilen

	HASTA DENEYİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
HD.PR.01	01.01.2024	0	-	Sayfa:7/7

hasta dosyalarımızda mevcuttur.

- Hasta, kendisi ile ilgili tıbbi dokümanları , görüntüleme raporları, epikriz gibi bilgileri inceleyebilir, istediğinde dokümanların kopyasına isteyebilir. Hasta söz konusu bilgilere hizmet alırken ya da hizmet alımı sonrasında isteyebilir.

11. Hastaların; kültürel ve manevi değerleriyle çatışmadan hizmet alması sağlanmaktadır.

Din, dil, ırk, memleket, kültür farklılıkları manevi değerlerine saygı gösterilmektedir.

12. TIBBİ SOSYAL HİZMET BİRİMİ :

Yönerge kapsamındaki sağlık kurum ve kuruluşlarından hizmet alan hastaların tedavi sürecini etkileyen psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik sorunlarının, sosyal hizmet mesleği ve disiplininin yöntem ve teknikleriyle zamanında çözümlenebilmesi için tıbbi sosyal hizmetin planlanması, uygulanması, değerlendirilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esasları belirleyerek tıbbi sosyal hizmet uygulamalarının insan hakları, eşitlik ve sosyal adalet temelli bir anlayış ile etkili ve ulaşılabilir bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

Kurumumuzda Sosyal Hizmetler Uzmanı bulunmamaktadır.

14. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Memnuniyet İstek ve Şikayet Formu
- Anket Uygulama Rehberi
- Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu
- Hasta Hakları ve Sorumlulukları
- Hasta Haklarının Korunması Yönetmeliği
- Hastanın Bilgilendirilmesi Ve Rızasının Alınması Talimatına
- Hasta Haklarının Korunması Yönetmeliği
- Hastanın Bilgilendirilmesi Ve Rızasının Alınması Talimatına

Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Hastane Müdürü	Onaylayan Başhekim
-------------------------------------	--------------------------------	-----------------------