

# 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.

f) **Hasta Hakları:** Uluslar arası ve ulusal mevzuatta belirlenen hakları,

g) **Sağlık Hizmeti:** Sağlık tesisinde sunulan tüm tıbbi ve idari hizmetleri ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### BAKANLIK HASTA HAKLARI BİRİMİNİN KURULUŞ VE GÖREVLERİ

## **Bakanlık Hasta Hakları Biriminin Kuruluşu**

**Madde 5-** Hasta hakları ihlallerinin önlenmesi, uygulamaların geliştirilmesi, izlenmesi ve ülke genelinde koordine edilmesi amacıyla Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Bakanlık Hasta Hakları Birimi kurulur. Birim yeteri kadar sağlık ve genel idare sınıfı personelden oluşur.

## **Bakanlık Hasta Hakları Biriminin Görevleri**

**Madde 6-** Bakanlık Hasta Hakları Biriminin görevleri şunlardır:

- a) Hasta haklarının uygulanmasına yönelik proje çalışmaları yapmak, bunları uygulamak.
- b) Hasta hakları ihlallerinin önlenmesine yönelik çalışmaları geliştirmek.
- c) Hasta hakları uygulamasına yönelik sağlıklı bir süreç oluşturmak, bu sürecin uygulanmasını sağlamak.
- d) Sağlık tesislerinde Hasta Hakları Birimlerini ve Hasta Hakları Kurullarını oluşturmak.
- e) Hasta Hakları Birimlerinde görev alacak personelin sürekli eğitimlerini yapmak ve bu personelin birimlerde devamlılığını sağlamak.
- f) Hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesi için her kademede sağlık personelinin sürekli eğitimlerinin sivil toplum kuruluşları ve üniversitelerin ilgili bölümleriyle işbirliği içerisinde yürütülmesini sağlamak.
- g) Türkiye genelinde hasta hakları konusundaki çalışmaları koordine etmek.
- h) Hasta hakları ihlallerine ilişkin olarak doğrudan müracaat edenlerle ilk görüşmeyi yapmak, yönlendirmek, şikayetleri takip etmek ve şikayetlerin belirlenen süre içerisinde neticelendirilmesini sağlamak.
- i) Hasta hakları uygulamaları konusunda bakanlığa bağlı birimler arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- j) Hasta hakları uygulamaları konusunda diğer bakanlık birimleri arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- k) Hasta hakları uygulamalarına ilişkin verileri incelemek, istatistik raporlar hazırlamak,
- l) Yerel ve ulusal düzeyde kuruluşların hasta hakları konusunda performanslarını izlemek ve kamuoyuna açıklamak.
- m) Tüm sağlık tesislerinde kullanılmak üzere hasta haklarına yönelik afiş, broşür, kitapçık vb. hazırlamak, hazırlatmak ve bunların dağıtımlarını yapmak.
- n) Hastaneye sevk edilen hastaların randevu ve tedavi edilmeleri için gereken Yerel ve Ulusal Bekleme Süreleri Standardı oluşturmak.
- o) Genel hasta eğitimlerini koordine etmek.
- p) Hasta hakları uygulamaları sırasında kullanılacak olan her türlü form ve diğer basılı materyali hazırlamak ve dağıtılmasını sağlamak.
- q) Bakanlık web sayfası üzerinden hasta hakları şikayetlerinin iletilebilmesini sağlamak. Web sayfası üzerinden gelecek şikayetleri belirli kriterlere göre değerlendirilmek, takibini yapmak ve aylık-yıllık istatistik raporlar hazırlamak.
- r) Hasta haklarının neler olduğuna dair bir standart oluşturmak.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **HASTANE HASTA HAKLARI KURULUNUN VE HASTANE HASTA HAKLARI BİRİMİNİN KURULUŞU, ÇALIŞMA USULÜ VE GÖREVLERİ**

### **Hastane Hasta Hakları Kurulunun Kuruluşu**

**Madde 7-** Sağlık tesislerinde hasta haklarını korumak ve sorunlara çözüm bulabilmek amacıyla Hastane Hasta Hakları Kurulu kurulur. Hastane Hasta Hakları Kurulu üyeleri şunlardır:

- a) Hastane Toplam kalite uygulamalarından sorumlu Başhekim yardımcısı
- b) Hasta Hakları Şikayet Birimi sorumlusu
- c) Şikayet edilen personelin birim sorumlusu
- d) Sosyal Hizmet Uzmanı veya Psikolog
- e) Hasta Hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi
- f) Varsa hastanın yasal savunucusu
- g) 4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanununa göre o kurumda yetki almış sendika temsilcisi

Kurul ilk toplantıda kendi arasından bir başkan seçer. Başkan bir yıllığına seçilir. Yeniden seçilebilir. Kurul kararlarını oy çokluğu ile alır. Eşitlik halinde başkan son kararı vermekle yetkilidir. Kurul haftada en az bir defa toplanır. Kararlar gizli oylama ile alınır.

### **Hastane Hasta Hakları Kurullarının Görevleri**

**Madde 8-** Hastane Hasta Hakları Kurulunun görevleri şunlardır:

- a) Hasta hakları ihlallerine ilişkin kendisine ulaşan başvuruları incelemek, değerlendirmek ve sonuçlandırmak.
- b) Hastanede hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için başhekime önerilerde bulunmak.

### **Hastane hasta hakları Kurullarının İşleyişleri**

**Madde 9-** Hasta hakları uygulamasına ilişkin yürütülecek çalışmalar sırasında yapılacak tüm iş ve işlemlere ilişkin esaslar ve süreçler bu Yönergede belirlendiği biçimde uygulanacaktır.

- a) Hastane Hasta hakları birimine gelen şikayetler 1 gün içerisinde kurul üyelerine şikayet konuları ve raporları dağıtılır.
- b) Şikayet edilen personelden 1 gün içerisinde bilgi istenir.
- c) Personel 2 gün içerisinde kurula cevap verir.
- d) Personelden istenen bilgileri en geç bir gün içinde kurul üyelerine ulaştırılır.
- e) Konuyla ilgili tarafların dışındaki kişilerin görüşleri gerekirse kurul başkanın görevlendirileceği bir kişi tarafından alınır. Alınan bu görüşler 1 gün içerisinde kurul üyelerine tekrar dağıtılır.
- f) Verilen karar hasta hakları birimi sorumlusunca hastaya iletilir. Daha sonraki yasal süreç ve yapabilecekleri hakkında bilgi ayrıca bilgi verilir.

### **HASTANE HASTA HAKLARI BİRİMİNİN, KURULUŞ GÖREV VE İŞLEYİŞİ**

## Hastane Hasta Hakları Biriminin Kuruluşu

**Madde 10-** Hasta hakları uygulamalarına ilişkin sağlık tesislerinden gelecek şikayetleri almak, değerlendirmek ve çözüm önerileri üretmek üzere Hasta Hakları Birimleri oluşturulur.

Hasta Hakları Birimleri Bakanlıkça belirlenecek sağlık tesislerinde oluşturulur.

Hastane Hasta Hakları Birimleri kolay ulaşılabilir yerlerde, hastanın korkmasına, çekinmesine yol açmayacak, idari fonksiyonu bulunmayan tercihen fakülte yüksek okul mezunu meslek elemanlarından (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı ve bu konularda görev alabilecek nitelikli diğer personel) oluşturulur.

Hastane Hasta hakları biriminde çalışan personel görevlendirildikten sonra kendi istekleri dışında başka bir kurum, kuruluş veya üniteye görevlendirilemezler.

Hastane hasta hakları biriminde personelin rahat çalışmasına imkan verecek telefon, fax vb. büro ihtiyaçları ile, web ortamında şikayetleri aktarmak ve takip etmek üzere internet bağlantısı olan bir bilgisayar verilir.

Ayrıca hastaların geldiklerinde oturabilmeleri için yeterli sayıda koltuk, sandalye sağlanır.

Yeterince yardımcı personel verilir.

## Hastane Hasta Hakları Biriminin Görevleri

### Madde 11-Hasta Hakları Birim Çalışanlarının Görev ve Sorumlulukları:

**Hasta Hakları Birim Sorumlusu:** Sorumlu olacak olan kişi tercihen; sosyal hizmet uzmanı, psikolog ve halkla ilişkiler uzmanı, yada bu alanda eğitim almış üniversite mezunu bir meslek elemanından seçilir. Bu kişi sağlık müdürlüklerince belirlenir ve atanır.

- a) Başta psikiyatri hastaları ve özürülüler olmak üzere tüm hastaların savunuculuğunu yapmak,
- b) Hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesi için yerel düzeyde çalışmak.
- c) Birimlere ulaşan şikayetleri belirtilen süre içerisinde incelemek ve buna dayanarak Yönerge ekinde yer alan (EK:1) Şikayet Bildirim Formunu doldurmak.
- d) Hasta hakları merkez birimi tarafından hazırlanan anketlerin uygulanmasını sağlamak.
- e) Hasta hakları ihlali nedeniyle başvuran hasta yada yakını ile ilk görüşmeyi yapmak.
- f) Şikayete ilgili bilgileri tam ve doğru olarak almak.
- g) Hasta hakları uygulamalarının yerel düzeyde sağlıklı işlenmesini sağlamak.
- h) Sürecin nasıl işleyeceği konusunda şikayet sahibine bilgi vermek.
- i) Sonuç hakkında ilgiliye bilgi vermek. Sonraki aşamalar hakkında açıklamalarda bulunmak.
- j) Hasta hakları merkez biriminin hazırlamış olduğu hizmet içi ve halkın sağlık eğitimi çalışmalarına yardım etmek.

**Hasta hakları Birimi Memurunun Görev ve Sorumlulukları:** Bilgisayar kullanmayı bilen rapor hazırlayabilecek, birimin istatistiklerini tutabilecek ve resmi yazışmaları yapabilecek bir hastane çalışanından seçilir.

- a) Sağlık kurumlarında hasta hakları ihlallerinin bildirilmesi amacıyla oluşturulacak ücretsiz iletişim araçlarının (telefon, faks, internet bağlantısı olan bilgisayar) çalışır durumda bulundurulmasını sağlamak.
- b) Aylık olarak çalışmalarını hasta hakları merkez birimine rapor etmek.
- c) Şikayet Bildirim Formunu bir sonraki kademeye göndermek, sonucu takip etmek ayrıca formu elektronik ortama aktarmak.
- d) Hastane hizmetleri konusunda yapılan şikayetleri konularında göre sınıflayarak hastane yönetimine sunmak.
- e) Hasta hakları uygulamalarına ilişkin bilgileri rapor etmek

**Hasta Hakları Birimi Personeli:** hastalara gerektiğinde refakat edebilecek, yol gösterebilecek bir çalışan (tercihen lise mezunu sözleşmeli personel olabilir.) seçilebilir.

- a) Birim sorumlusu emrinde verilecek görevleri yerine getirme
- b) Gerektiğinde ve görev verildiğinde hastalara refakat etmek yol göstermek.

#### **Hastane Hasta Hakları Biriminin İşleyişi**

Madde 12- Hasta hakları ihlallerinin önlenmesine yönelik yürütülecek çalışmalar sırasında yapılacak tüm iş ve işlemlere ilişkin esaslar ve süreçler bu Yönergede belirlendiği biçimde uygulanacaktır. Hiçbir aşamada birimlerin ya da kişilerin inisiyatif kullanmasına veya istismarına fırsat verilmeyecektir.

Hastane Hasta Hakları Birimleri Hasta Hakları Şikayet ve Zaman Süreci olarak adlandırılan ve Yönerge ekinde yer alan (EK:2 ) usullere göre hareket edeceklerdir.

#### **Hasta hakları ihlallerine ilişkin şikayet süreci ve zaman şöyle işleyecektir:**

- a) Hastanın görüş veya şikayeti aynı gün alınır. Şikayet formu doldurtulur.
- b) Çok acil bir durum varsa çözülmesi yolunda hastane idaresi aynı gün bilgilendirilir.
- c) Şikayete maruz kalan hastane çalışanından 1 gün içinde. bilgi istenir. Hastane çalışanı bu bilgiyi en geç 2 gün içinde cevaplandırmak zorundadır.
- d) Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da bilgi istenir. (2 gün içinde)
- e) Alınan tüm bilgiler ve belgeler hastane hasta hakları kuruluna dosya oluşturularak 3. günün sonunda dağıtılır.
- f) Kurul haftada bir toplanarak (kurulun kendisinin belirleyeceği gün ve saat) dosyaları değerlendirir oy çokluğu ile karar verir. (en geç 11 gün içinde)
- g) Karar hasta hakları birimine bildirilir. Hasta hakları birimi raporları arşivler.
- h) Şikayetten sonra en geç 15 gün içinde, Sonuçtan taraflar haberdar edilir.

**i) Hastaya;**

- Karar hakkında bilgi verilir.
- Bu aşamadan sonra yapması gerekenler konusunda bilgi verilir.
- Hastanın sonraki süreci takip etmesini kolaylaştırıcı olmak üzere irtibat veya kayıt numarası verilir.
- Kararın sonucu idari ve adli takip açısından hastane idaresine ve hasta hakları merkezine bildirilir.
- Tüm bunlar şifahi bilgi verilmesinin yanında muhakkak resmi evrakla hasta sahibine bilgi verilir.

**Personele;**

- Kurulun kararı ilgili personele bildirilir.
- Kurul, ilgili personeli kusurlu bulmuş ise dosya gerekli idari ve adli takibat için başhekimliğe üst yazı ile iletilir.
- İdare, 657 sayılı kanuna göre gerekli idari ve adli takibi yapar.

Sağlık kurumlarında oluşturulacak olan Hasta Hakları Şikayet Birimlerine ulaşan tüm hasta hakları şikayetleri iki ayda bir Hasta Hakları Merkez Birimine elektronik ortamda ve yazılı formlarla ulaştırılacaktır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM ORTAK HÜKÜMLER**

### **Hasta Hakları Panoları Oluşturulması**

Madde 13- Hastaların; haklarını kullanmayı kolaylaştıracak bilgiye, dokümana ve tavsiyelere kolaylıkla ulaşmasını sağlayacak tedbirler İl Sağlık Müdürlüklerince alınacaktır. Sağlık tesislerinde hasta haklarına ilişkin uygulamaları duyurmak üzere hastalar tarafından kolaylıkla görülebilen yerlerde, yatan hasta katlarında panolar oluşturulacaktır. Ayrıca hastaların kolaylıkla ulaşabilecekleri, temin edebilecekleri şekilde hasta haklarına ilişkin kitapçık, eğitici broşürler, afişler vb. bulundurulacaktır.

Şikayet ve bilgilendirme için oluşturulacak olan kitapçık, afiş ve broşürlerde yetkilinin isim, telefon veya elektronik haberleşme araçlarına ilişkin bilgilere yer verilecektir.

### **Eğitim Çalışmaları**

Madde 14- Hasta Hakları Şikayet Birimlerince Liselerde eğitim gören çocukların hasta hakları konusunda bilgilendirilmesi amacıyla sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yaparak eğitim toplantıları düzenleyeceklerdir. Gerçekleştirilen toplantılar tarih ve okul ismi belirtilerek Hasta Hakları Merkez Birimine bildirilecektir.

Tüm sağlık personeli, meslek odaları ile yapılacak işbirliği ile hasta hakları konusunda periyodik eğitimlerden geçirilecektir. Bölgesel olarak gerçekleştirilecek olan bu eğitimlerde uygulamadaki aksaklıklar, uygulamada sık karşılaşılan ancak fazla bilinmeyen mevzuatlar ve ortaya

çıkan yeni yaklaşımlar katılımcılara anlatılacaktır. Bu eğitimler yerel ve merkezi meslek odaları ile işbirliği yapılarak İl Sağlık Müdürlükleri Eğitim Şubeleri ile Hasta Hakları Şikayet Birimlerinde birlikte yapılacaktır.

Eğitim ve Araştırma hastanelerinde tüm asistan doktorların eğitimlerinde hasta hakları, hasta – hekim ilişkileri eğitim müfredatında yer alacaktır. Bu eğitim; meslek odası ya da Hasta Hakları Biriminin belirleyeceği isimler tarafından verilir.

Hasta eğitimleri, tüm sağlık kurumlarında genel bir uygulama haline getirilerek sağlık hizmetlerinin etkinliği arttırılmaya çalışılacaktır. Hasta eğitimlerinde hastanın sağlık hizmeti sürecine aktif katılımını cesaretlendirilecek ve özendirilecektir.

Hasta hakları ile ilgili halkın bilgilendirilmesi için halk eğitimi merkezleriyle ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği içinde eğitim toplantıları düzenlenecektir.

### **Belge Alma Hakkı**

**Madde 15-** Sağlık kurum ve kuruluşlarından hizmet alan hastanın kendisi ile ilgili uygulama süreçlerindeki her türlü kayıt ve belge üzerinde kesin bir mülkiyet hakkı bulunduğundan istediği zaman ancak kopya maliyetini ödemek kaydıyla örneğini alabilir. Çoğaltılma olanağı bulunmayan kayıt ve belgenin (röntgen filmi, MR kaydı v.s. gibi) hizmet sunumunun her ne sebeple olursa olsun sona ermesi ile birlikte hizmeti alanının talebi ile imza karşılığı teslim edilir. Bu belgelerin hizmeti alan hastanın doğrudan yararı dışındaki bir amaçla kullanımı ancak mülkiyet sahibi olan hastanın doğrudan veya dolaylı olarak zararı söz konusu olmadığı koşulda kişinin rızasıyla söz konusu olabilir.

### **Yaptırım**

Madde 16- Hasta hakları ihlali nedeniyle hastane hasta hakları kurulu tarafından kusurlu bulunan ve başhekimliğe bildirilen personel hakkında ilgili mevzuata göre başhekim tarafından işlem yapılır.

a) Hasta hakları ihlali nedeniyle Hasta Hakları kurulunca kusurlu bulunan sağlık personelinin performans değerlendirme puanı Sağlık Bakanlığına Bağlı Döner Sermayeli Kurum Ve Kuruluşlarda Performansa Göre Ek Ödeme Dağıtımında Uyulacak Esaslar Hakkında Yönerge'ye göre hak ettiği ek ödeme payından % 10 düşürülerek ödenmesi yoluna gidilebilir. Ek ödemenin düşürülmesi sadece kararın personele bildirildiği dönemi kapsar.

### **Bilgi Verme**

Madde 17- Sağlık tesislerinde sağlık hizmetlerinin sunulması sırasında meydana gelebilecek her türlü aksama ve gecikme durumunda muhatap sağlık personeli tarafından sorunun ne olduğu ve hastaların bekleyip beklemeyeceklerine ilişkin açıklama yapılacaktır. Açıklamada, hastaların ne yapmaları gerektiği, randevu durumları, nasıl bilgi alabilecekleri gibi konulara yer verilerek karmaşaya fırsat verilmeyecektir. Açıklama sırasında müdahale eden hastalar karşılık verilmeden isterlerse Hasta Hakları Şikayet Birimine müracaat edebilecekleri belirtilecektir.

### **Hastanın Tıbbi Müdahale Öncesi Bilgilendirilmesi ve Onayının Alınması**

**Madde 18-** Hastalara, herhangi bir tıbbi müdahale öncesinde muhatap sağlık personeli tarafından tıbbi müdahale hakkında (süresi, komplikasyonların neler olabileceği, müdahale sonrasında hastanın yaşayabilecekleri vb.) anlaşılır ifadelerle açıklama yapılır ve onayı alınır.

### **Araştırma ve Tez Çalışmalarına Katılma**

Madde 19- Araştırma ve tez kapsamına alınacak hastalara mutlaka konuyla ilgili bilgi verilir ve eğer isterlerse katılabilecekleri belirtilir. .

## **Yakınları İle Görüşme**

Madde 20- Terminal dönemde ya da ihtiyaç duyduğu anda hastanın yakınlarıyla birlikte olma, rahat iletişim kurabilme, sağlık ekibinden yardım isteme hakkı -tıbbi zorunluluklar hariç- vardır.

## **Sorumluluk**

Madde 21 – Sağlık kurum ve kuruluşlarında sağlık hizmetlerine ulaşma ve kullanma hakkının engellenmesi durumunda sorumlu, kuruluş veya kurumun Baştabibidir.

## **Kimlik Takma**

Madde 22- Sağlık hizmeti veren tüm sağlık personeli, hizmet ilişkisi içinde buldukları herkesin görebileceği şekilde ad, görev ve unvanlarını içeren bir kimlik tanıtma belgesini iş sırasında kullandıkları giysi üzerine takmakla yükümlüdürler.

## **Dinlenme Odaları**

Madde 23- Hastaların, sağlık kurum ve kuruluşlarında sağlık hizmetlerinden yararlanmaları sırasında hizmet sunulan her yerde oturarak beklemeleri sağlanır. Sağlık hizmetlerinden yararlanma sırasında hastaların veya yakınlarının beklemeleri gerekiyorsa mutlaka uygun ve rahat edilebilecek şekilde dinlenme odaları oluşturulur.

## **Uygulanmayacak Hükümler**

**Madde 24-** Bu Yönergenin uygulanacağı sağlık kurum ve kuruluşlarında ve Hasta Hakları uygulamalarına ilişkin Yönerge hükümlerine aykırı olan genelge ve yönergeler uygulanmaz.

## **Yürürlük**

**Madde 25-** Bu Yönerge, yayım tarihinden geçerli olmak üzere, Bakan Onayı ile yürürlüğe girer.

## **Yürütme**

**Madde 26-** Bu Yönerge hükümlerini Sağlık Bakanı yürütür.