AMAÇ

..... Hastanesindeki sağlık hizmetlerini insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin "Hasta Haklarından" faydalanabilmesinde, hak ihlallerin yaşanmaması ve gerektiğinde hukuki koruma 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 sağlamak.

KAPSAM

..... Hastanesi tüm birimlerini kapsar ve uygulanır.

SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasında Başhekim, Hasta Hakları Birim Sorumlusu ve çalışanlar sorumludur.

TANIMLAR

Hasta Hakları; Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen uluslar arası sözleşmelerde ve ulusal mevzuatta belirlenen Hasta Haklarını ifade etmektedir.

Hastane İletişim 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 ifade etmektedir.

Hasta Hakları Kurulu: İl sağlık müdürlüğü; üniversite hastaneleri, askeri hastaneler ve özel sağlık kurum ve kuruluşları, kamu hastaneleri, ağız diş sağlığı merkezleri, aile sağlığı merkezleri ve toplum sağlığı merkezlerinden gelen başvuruları değerlendirmek, karara bağlamak, öneri sunmak ve düzeltici işlemleri belirlemek üzere Hasta Hakları Kurulları oluşturulmuştur.

Kurul, başkan dahil aşağıdaki üyelerden oluşur. İl sağlık müdürü veya müdürlük temsilcisi Kurulun başkanıdır. Diğer üyeler şunlardır: şikayet edilen personelin varsa üyesi olduğu işyeri sendika temsilcisi, şikayet edilen personelin görev yaptığı kurumun ildeki üst yöneticisi tarafından görevlendirilen bir kurum temsilcisi (üniversite rektörlüğü, Halk Sağlığı Müdürlüğü, Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği), özel sağlık kuruluşlarında ise kuruluşun üst yöneticisi tarafından belirlenen bir temsilci, hasta hakları derneklerinden yoksa tüketici derneklerinden bir temsilci, valilikçe görevlendirilen bir vatandaş.

Birden fazla hasta hakları derneğinin veya tüketici derneğinin başvurması durumunda, dernek temsilcisi il sağlık müdürlüğünce kura yoluyla belirlenir.

İl sağlık müdürlüğü ihtiyaç halinde birden fazla kurul oluşturabilir.

Kurulun Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları

Kurulun görevleri ile çalışma usul ve esasları şunlardır;

1. Kurul, sağlık kurum ve kuruluşu tarafından yerinde çözülemeyen yazılı ve/veya elektronik başvuruları değerlendirir.
2. Hasta hakları uygulamalarına veya etik ilkelere aykırı davranış sebebiyle kurul tarafından verilen ihlal kararları, ilgili sağlık kurum ve kuruluşuna ve ilgili personele yazılı olarak tebliğ edilir. Son altı ay içerisinde ikiden fazla hak ihlali kararı verilen sağlık meslek mensubu hakkındaki dosya 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 23 üncü maddesinin yedinci fıkrasının (b) bendi hükmüne göre Sağlık Meslekleri Kuruluna gönderilir.
3. Kurul, gerek görürse hasta hakları ihlaline sebep olabilecek uygulamaları inceler ve hasta haklarının geliştirilmesi için öneri ve düzeltici işlem belirlenmesine karar verir. Sağlık kurum ve kuruluşu belirlenen süre içinde gerekli önlemleri alır, girişimlerde bulunur ve yapılan işlem hakkında kurulu bilgilendirir.
4. Kurul en geç on beş günde bir toplanır. Sekretarya hizmetleri İlçe Sağlık Müdürlüğünce yürütülür.
5. Kurul, başvurunun kurula ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içerisinde başvuru hakkında karar verir.
6. Kurul, üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanır ve toplantıya katılan üyelerin salt çoğunluğu ile karar alır. Karara itirazı olan üyelerin karşı oy gerekçeleri, kararın altına özet olarak yazılır.
7. Kararlar, üyeler tarafından imzalanarak dosyalanır. Kararlar ilgili sağlık kurum ve kuruluşu ile başvurana bildirilir.

8. Hasta hakları birimine yapılan başvurular ve kurulda görüşülen dosyalar gizlidir, hiçbir şekilde üçüncü kişilere bilgi verilemez. Bilgi ve dosyalar resmi olarak talep edilmesi kaydıyla idari soruşturma yapan incelemeciye ya da adli mercilere gizliliğe riayet edilerek verilir. Kurul üyeleri gizliliğe riayet etmekle yükümlüdür.
9. Kurul gerek gördüğünde ilgilileri kurula davet edebilir.
10. Sivil toplum temsilcisi ve sendika temsilcisi olan üyelerin görev süresi takvim yılıdır. Komisyon üyelerinin görev süresi iki yıldır. Süresi dolan üyeler tekrar görevlendirilebilir. Kurul toplantılarına mazeretsiz olarak üst üste üç defa katılmayan üyenin üyeliği sona erer ve bu kişiler üç yıl süreyle yeniden üye olarak seçilemez. Herhangi bir sebeple boşalan üyelik için kalan süreyi tamamlamak üzere yeni üye seçilir.
11. Tıbbi hata iddialarına ilişkin başvurular kurul tarafından değerlendirilmez.
12. İl sağlık müdürlüğünce yönetmelik uygulamalarına aykırı davranışı tespit edilen kurul üyelerinin üyeliğine son verilir ve bunlar beş yıl süreyle yeniden üye olarak seçilemez.
13. Hasta hakları kurulu kararlarının özeti, şikayet edilen kişi isimlerine yer verilmeksizin il sağlık müdürlüğünün internet sayfasında duyurulur.

Hasta Hakları Hakları Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları

1. Birime doğrudan yapılan başvuruları HBBS' ye kaydeder.
2. Doğrudan yapılan ve internet yoluyla HBBS 'ye ulaşan başvuruları yerinde çözmeye çalışır.
3. Başvuru alındığında, durum acil ise aynı gün yöneticiliği bilgilendirir.
4. Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, sağlık tesisi yöneticisi /başhekimi imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.
5. Yerinde çözülemeyen başvurularda, edindiği bilgi ve belgeleri tarayıcı vasıtasıyla HBBS üzerinden hasta hakları kuruluna intikal ettirir. HBBS' ye teknik olarak yüklenemeyen belge ve dokümanları, resmi yazı ekinde hasta hakları kuruluna ulaştırır. HBBS' ye yüklü belgelerin asıllarını birimde arşivler.
6. İl Koordinatörüne, hasta iletişim biriminin iş ve işlemleri hakkında bilgi verir ve görüşlerini alır. Denetim için istenilen tüm bilgi ve dokümanları Koordinatörlüğe sunar.
7. Kurumundaki eğitim programlarını hazırlar, organize eder ve yürütür.

Şikayet ve sorun çözme başvuruları:

Hasta hakları 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; sağlık tesisi yöneticisi/ başhekimi 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 hakları birimine veya il koordinatörlüğüne tıbbi hata olarak ulaşan başvurular, kamu kurumu olması halinde sağlık tesisi yöneticiliğine/başhekimliğine gönderilir ve durumdan başvurana bilgi verilir.

Görüş- Öneri Başvuruları:

Görüş ve öneri başvuruları, Hasta ve Yakınlarının Görüşlerini Değerlendirme Ekibi toplantılarında görüşülerek karara bağlanır.

Teşekkür Başvuruları:

Hasta ve yakınları memnuniyetlerini, internet ortamında veya hasta iletişim birimine kimlik bilgileriyle başvurarak sağlık tesislerine bildirebilirler. Teşekkür bildirimleri hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir. İlgili çalışana teşekkür yazıları en kısa süre içerisinde tebliğ edilir.

Dilek-Şikayet-Öneri Kutularının Takibi

Dilek-şikayet kutuları ve web ortamından yapılan şikayet ve önerilerini her ay başında toparlayarak aylık değerlendirilmesini Hasta ve Yakınlarının Görüşlerinin Alınması toplantısında değerlendirmelerini sağlar.

Değerlendirmelerde Başhekim Yardımcısı, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, Hasta Hakları Birim

Sorumlusu ve Kalite Yönetim Sorumlusu yer alır.

Gereğinde görüş bildiren hasta yakınına geri bildirimde bulunulur.

İlgili Dokümanlar:

- Hasta Hakları Yönetmeliği
- Hasta Hakları Uygulama Yönergesi