

Karar Tarihi :26.11.2014

Karar No : B.30.2.OGÜ.0.05.01.00-35

**ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK, UYGULAMA VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ
BİRİNCİ BÖLÜM**

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1- Bu Yönergenin amacı; Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin "Hasta Haklarından" faydalanabilmesinde, hak ihlallerin 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, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesindeki Hasta İletişim Birimi uygulamalarının usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

Madde 3- Bu yönerge, 15/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununa ve 11/10/2011 tarihli ve 663 Sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve görevleri hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 8. ve 40. Maddelerine ve 8 Mayıs 2014 tarihli ve 28994 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe giren Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliğe dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu Yönergede geçen;

- a) **Rektörlük:** Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Rektörlüğü,
- b) **Dekanlık:** Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı,
- c) **Başhekimlik:** Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği,
- d) **Başmüdürlük:** Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başmüdürlüğü,
- e) **Sağlık kurum ve kuruluşu:** Sağlık hizmeti verilen kamu veya özel bütün kurum ve kuruluşları ile tababet icra edilen bütün yerleri,
- f) **Hastane:** Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesini,
- g) **Tıbbi müdahale:** Tıp mesleğini icraya yetkili kişiler tarafından uygulanan,sağlığı koruma, hastalıkların teşhis ve tedavisi için ilgili mesleki yükümlülükler ve standartlara uygun olarak tıbbın sınırları içinde gerçekleştirilen fiziki ve ruhi gelişimi,
- h) **Bilgilendirme:** Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale öncesinde müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından kişiye gerekli bilginin verilmesini,
- i) **Hastane Hasta İletişim Birimi:** Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesinde, hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla başvuruları kabul edilen, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi ilgilendiren, sağlık çalışanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitimlerinden sorumlu birimi,
- j) **Hasta İletişim Birimi Sorumlusu:** Hasta haklarının uygulanmasını sağlayan sorumlu personeli,
- k) **İl Hasta Hakları Kurulu:** İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde, üniversite hastaneleri ve diğer sağlık kurum ve kuruluşlarından gelen başvuruları değerlendirmek, karara bağlamak, öneri sunmak ve düzeltici işlemleri belirlemek üzere oluşturulan kurulu,
- l) **Hasta Hakları:** Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen uluslararası sözleşmelerde ve ulusal mevzuatta belirlenen hasta haklarını ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesi Hasta İletişim Biriminin Kurulması, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları ile Birimde Çalışanların Görev ve Yetkileri

Hasta İletişim Birimi

Madde 5- Hasta İletişim Birimi, Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesinde hasta hakları uygulamalarının planlanması, koordinasyonu, uygulanması, denetlenmesi ve geliştirilmesi amacıyla kurulur.

Hasta İletişim Birimi Sorumlusu

Madde 6- Birim sorumlusu; sosyal hizmet uzmanı, psikolog, iletişim fakültesi mezunları ya da müfredatında iletişim, halkla ilişkiler dersi bulunan fakülteler olmak üzere lisans veya lisansüstü mezuniyeti bulunan kişiler arasından Başmüdürün önerisiyle, Başhekim tarafından görevlendirilir. Yaptıkları iş dolayısıyla ayrımcılığa ve ceza olarak algılanabilecek işleme tabi tutulamazlar. Birim sorumlusu, Başmüdürün teklifi ve Başhekimin onayı ile görevden alınabilir, yeri değiştirilebilir.

Hasta İletişim Birim Sorumlusunun Görev ve Yetkileri

Madde 7 – Hasta İletişim Birim Sorumlusunun görev ve yetkileri şunlardır;

- a) Başta çocuklar ve özürlüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak,
- b) Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunun doldurulmasını sağlamak, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak veya bu işleri yaptırmak,
- c) Yerinde çözülemeyen sorunlar için hasta hakları başvuru formundoldurulmasını sağlayarak hasta hakları kurulunda görüşülmek üzere, ilgili belgelerle birlikte Sağlık Bakanlığı'nın hasta hakları için hazırlanmış sistemine şikâyet girişini yapmak,
- d) Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün Başhekimliği bilgilendirmek,
- e) Aleyhinde başvuru yapılan çalışan hakkında bilgi istemek ve en geç üç gün içinde cevaplandırılması için gereken takibin yapılmasını sağlamak,
- f) Hastaların eleştirisi ve önerilerini dinlemek,
- g) Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak Hastane Başhekimliğine sunmak,
- h) Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek,
- i) Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda Başmüdür ve Başhekime bilgi vermek,
- j) Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek,
- k) Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak,
- l) Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak,
- m) Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak.

Hastane Hasta İletişim Birimlerinde Alınan Şikâyetleri Değerlendirmek Üzere İl Sağlık Müdürlüğü Bünyesinde Oluşturulan Hasta Hakları Kurulu

Madde 8-Hasta Hakları uygulamalarının yürütülmesi amacıyla sağlık kurum ve kuruluşları bünyesinde hasta iletişim birimleri oluşturulur. İl Sağlık Müdürlüğü; üniversite hastaneleri ve diğer sağlık kurum ve kuruluşlarından gelen başvuruları değerlendirmek, karara bağlamak, öneri sunmak ve düzeltici işlemleri belirlemek üzere Hasta Hakları Kurulu oluşturur.

İl sağlık müdürlüğü bünyesinde oluşturulan kurulda; İl Sağlık Müdürü veya müdürlük temsilcisi Kurulun Başkanıdır. Diğer üyeler, şikâyet edilen personelin varsa bir işyeri sendika temsilcisi, üniversite rektörlüğü tarafından görevlendirilen bir kurum temsilcisi, hasta hakları derneklerinden bir temsilci ve valilikçe görevlendirilen bir vatandaşan oluşur.

Hastane Hasta İletişim Birimlerinde Alınan Şikâyetleri Değerlendirmek Üzere İl Sağlık Müdürlüğü Bünyesinde Oluşturulan Hasta Hakları Kurulu'nun Görev ve Esasları

Madde 9- Hasta İletişim Biriminde alınan başvuruları değerlendirmek üzere İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Hasta Hakları Kurulu'nun görev ve esasları şunlardır;

- a) Kurul, hastane tarafından yerinde çözülemeyen yazılı ve/veya elektronik başvuruları değerlendirir.
- b) Hasta Hakları uygulamalarına veya etik ilkelere aykırı davranış sebebiyle kurul tarafından verilen ihlal kararları, ilgili sağlık kuruluşuna ve ilgili personele yazılı olarak tebliğ edilir.
- c) Kurul, gerek görürse hasta hakları ihlaline sebep olabilecek uygulamaları inceler ve hasta haklarının geliştirilmesi için öneri ve düzeltici önlemleri alır, girişimlerde bulunur ve yapılan işlem hakkında kurulu bilgilendirir.
- d) Kurul en geç on beş günde bir toplanır. Sekreteryaya hizmetleri İl Sağlık Müdürlüğü hasta hakları koordinatörlüğünce yürütülür.
- e) Kurul, başvurunun kurula ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde başvuru hakkında karar verir.
- f) Hasta iletişim 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 idareciye ya da adli mercilere gizliliğe riayet edilerek verilir.
- g) Kurul gerek gördüğünde ilgilileri kurula davet edebilir.
- h) Tıbbi hata iddialarına ilişkin başvurular kurul tarafından değerlendirilmez.

Hasta İletişim Birimi Personeli

Madde 10- Bilgisayar kullanmayı bilen, rapor hazırlayabilecek, birimin istatistiklerini, tutabilecek, resmi yazışmaları yapabilecek, evrakları takip edebilecek, hastalara gerektiğinde refakat edebilecek, yol gösterebilecek, hasta veya yakınına rehberlik edebilecek nitelik ve sayıda Hasta İletişim Birimi personeli Hastane Müdürü tarafından görevlendirilir. Birim personeli, Birim Sorumlusu tarafından verilen birimin faaliyet alanına giren görevleri yerine getirmekle yükümlüdür.

Hasta İletişim Birimi Personelinin Görev ve Sorumlulukları

Madde 11- Birim personelinin görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibi sıralanmıştır;

- a) Yerinde çözülemeyen sorunlar için hasta hakları başvuru formunun doldurulmasını sağlayarak hasta hakları kurulunda görüşülmek üzere, ilgili belgelerle birlikte Sağlık Bakanlığı'nın hasta hakları için hazırlanmış sistemine şikâyet girişini yapmak,
- b) Hasta hakları uygulamaları ile ilgili gerekli kayıtları ve istatistikleri tutmak,
- c) İlgili birimlerle işbirliği yaparak araç-gereç ve malzemelerin bakım, onarım ve korunmasını sağlamak,
- d) Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek,
- e) Evrakları "Hasta İletişim Birimi Gelen-Giden Evrak Defteri" ne kaydetmek,
- f) Hastane dışına gönderilecek evrak için hastane evrak defterinden ayrıca sayı almak,
- g) Hasta hakları uygulamaları ile ilgili araştırmalara, seminerlere katılmak, güncel ve konu ile ilgili yayınları izlemek, ilgili yerlere duyurmak gibi hususlarla ilgili işlemleri yürütmek,
- h) Hastaların ihtiyacı olan birimlere kolayca ulaşabilmelerini temin etmek amacıyla hastanenin uygun yerlerinde hastalar, personel ve ziyaretçilerin kolayca ulaşip okuyabilecekleri bilgilendirici tabela, broşür, kitapçık, eğitici broşür, afiş vb. yeterince bulundurulmasını takip etmek,
- i) Hastalara gerektiğinde refakat edebilecek, yol gösterebilecek, hasta ve yakınına rehberlik edebilecek, evrakları takip edebilecek yeterli sayıda yardımcı uygun personel görevlendirilir.

Fiziki Nitelikler

Madde 12- Hasta İletişim Birimi başvuru yapacak olanların kolayca ulaşabilmeleri amacıyla hizmetin yoğunlaştığı yerlerde ya da bu yerlere yakın, yeterli büyüklükte, alt yapı ve donanımı uygun, kolay ulaşabilecek ve anlaşılabilir şekilde adı ve yeri işaret edilmiş ve belirgin bir mekânda kurulur. Birim gerektiğinde ayrı ve özel görüşmeyi sağlayacak şekilde düzenlenmiş en az iki bölümden oluşur. Hizmetin yürütülmesi için uygun ortamın hazırlanmasından hastane yönetimi sorumludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
Muhtelif ve Son hükümler
Müeyyideler ve Sorumluluklar

Madde 13-

- a) Hasta hakları ihlalleri nedeniyle İl Hasta Hakları Kurulu tarafından hazırlanan öneriler ile kusurlu bulunan idari personel Başmüdürlüğe, akademik personel ise Dekanlığa bildirilir.
- b) Hasta hakları ihlalleri nedeniyle İl Hasta Hakları Kurulunca hazırlanan öneriler ile kusurlu bulunan ve idareye bildirilen sağlık birimi çalışanı hakkında ilgili mevzuata göre işlem yapılır.
- c) Söz konusu başvuruya ilişkin kurul başkanı imzası ile istenen bilgi ve belgelerin verilmesi zorunludur. Buna uymayan personel hakkında 2547 Sayılı kanun ve Yükseköğretim kurumları Yönetici, Öğretim Elemanı ve Memurları Disiplin Yönetmeliği hükümlerine göre işlem yapılması için ilgili disiplin amirine şikâyet edilir.
- d) Hak ihlali aynı zamanda ceza hukuku anlamında suç oluşturmuyorsa; çalışan hakkında, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu hükümlerine göre işlem başlatılmasından disiplin amiri sorumludur.
- e) Hasta veya yakınlarının başvurularını almayan, başvuruları belirlenen usul ve esaslara göre işleme koymayan, hasta hakları mevzuatı kapsamında sağlık hizmetlerine ulaşma ve sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkını engelleyen çalışan veya yöneticiler hakkında genel hükümlere göre işlem yapılır.

Başvuru Kabul Şartları

Madde 14-Başvurunun Hasta İletişim Birimince kabul edilmesi için başvuranın adı-soyadı, iletişim adresi, birimden başvuru yapılmışsa imzalı başvuru belgesi, başvuruya konu olan birimin adı, hakkında başvuru yapılan personelin adı-soyadının başvuru belgesinde bulunması gerekir.

Hüküm Bulunmayan Haller

Madde 15- Bu yönergede hüküm bulunmayan hallerde 01.08.1998 tarih 23420 sayılı Resmi gazetede yayımlanan Hasta Hakları yönetmeliği ile ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Yürürlük

Madde 16- Bu Yönerge Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Senatosunda kabul edildiği tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde17- Bu Yönerge hükümlerini Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık, Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başhekimi yürütür.