

Hasta Rehberi

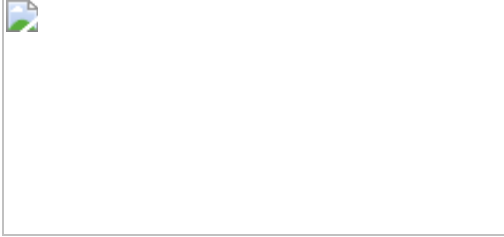
Hasta Rehberi

Değerli Konuğumuz;

Her zaman kaliteli ve güvenilir sağlık hizmetini sunmayı amaç edinen Özel Odak Hastanesi'ne hoş geldiniz.

Hasta Rehberimiz, hastanemizden aldığınız tüm hizmet süreçleri boyunca sizlere kolaylık sağlamak amacı ile hazırlanmıştır. Amacımız, sizlere en yüksek standarttaki sağlık hizmetini uzman ellerde ve en son teknolojik imkânlar ile sunmak, tedaviniz süresince rahat etmenizi sağlamaktır.

Sağlığınızı bize emanet ettiğiniz için teşekkür ederiz.



Misyonumuz

Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerini kaliteli, güvenilir ve en ekonomik şekilde topluma sunmak.

Vizyonumuz

Çalışan ve hasta memnuniyetini ön planda tutarak, tıp biliminde günceli yakından takip eden akademik ve tecrübeli bir ekip ile ülkemiz şartlarına uygun teknolojik yatırım yapan yönetim anlayışıyla sağlık sektöründe kendini devamlı geliştiren saygın bir kurum kimliğini sürdürmek.

Değerlerimiz

Etik en önemli ilkemizdir.

Hasta güvenliği, hizmet anlayışımızın temelidir.

Çalışanların sürekli eğitimiyle, bir ekip anlayışı içinde, çağdaş teknolojiyi kullanarak hizmet etmek başlıca yönetim felsefemizdir.

Hastalarımızın kendilerini samimi ve güvenilir bir ortamda hissetmelerini sağlamak ana hedefimizdir.

Hastaneye Ulaşım ve Giriş Bilgileri

Adres ve Konum

Sümer Mah. İzmir Bulvarı No:18 Merkezefendi / DENİZLİ

Hastanemize ulaşmak için;

Şehir içi ve ilçeler için tüm toplu taşıma araçlarının durağı hastanemizin önündedir.

Hastanemiz Sevindik, Karşıyaka, Pamukkale, Çal, Çivril, Acıpayam, Tavas, Bağbaşı'ndan gelen araçların güzergahı üzerinde bulunur. Bu ilçelerden ulaşım oldukça kolaydır.

Hastanemiz konum olarak otogarın tam karşısında yer almaktadır.

Şehir içi otobüs veya dolmuş ile Denizli Otogarı durağında inip kısa bir yürüyüşle hastaneye ulaşabilirsiniz. Otogara yakın olması sayesinde toplu taşıma ile kolay erişim mümkün.

Özel araç ile geliyorsanız, İzmir Bulvarı üzerindeki “No: 18” adresi navigasyona yazılarak kolayca bulunabilir. Genellikle “Otogar karşı” ifadesi yol tarifinde yardımcı olur.

Eğer şehir dışından geliyorsanız, önce Denizli otogarına araç veya otobüs ile ulaşp oradan hastaneye geçebilirsiniz.

Hastanemizin ücretsiz otoparkı bulunmaktadır. Bununla birlikte hastane çevresinde araç park edebileceğiniz bölgeler bulunur.

Kayıt ve Başvuru Süreci

Hastanemize geldiğinizde kayıt ve başvuru süreciniz hızlı ve sorunsuz şekilde gerçekleşmektedir. Süreç hakkında bilmeniz gerekenler:

Randevulu ve Randevusuz Kayıt:

Randevulu hastalar: Daha önce telefon veya internet üzerinden aldığınız randevu ile kayıt işleminiz kolayca yapılır.

Randevusuz hastalar: Acil veya önceden planlanmamış muayene ihtiyaçlarınız için doğrudan kayıt bölümüne başvurabilirsiniz. Müsaitlik durumuna göre en kısa sürede hizmet almanız sağlanır.

Kayıt sırasında yanınızda kimlik kartınızı bulundurmanız gereklidir.

Kayıt işlemlerinizi tamandıktan sonra ilgili poliklinik, doktor veya birime yönlendirilirsiniz. Böylece muayene ve tedavi süreciniz hızlı ve düzenli bir şekilde ilerler.

Hastanemizdeki kayıt süreci hakkında herhangi bir sorunuz olursa, danışma birimimiz size yardımcı olmaktan memnuniyet duyar.

Poliklinik Süreci

Hastanemizde poliklinik hizmetleri, hastalarımızın hızlı, güvenli ve konforlu bir şekilde sağlık hizmetine erişebilmesi için düzenlenmiştir. Muayene öncesi hazırlıklardan muayene sonrasındaki bilgilendirmelere kadar tüm süreçlerde hastalarımıza rehberlik edilmektedir.

Polikliniklerimiz bodrum 1. Kat, giriş katı, 1. Kat ve 2. kat olmak üzere dört alanda hizmet vermektedir. Girişte bulunan danışma birimimiz, hastalarımızı ilgili polikliniğe yönlendirmekte ve gerekli bilgilendirmeyi sağlamaktadır. Randevulu veya randevusuz gelen tüm hastalar, danışma veya kayıt birimi aracılığıyla doğru polikliniğe yönlendirilmektedir.

Muayene Öncesi Hazırlık

Muayenenizden önce kayıt biriminde giriş işlemlerinizi yapılıır.

Doktorunuzun değerlendirmesine yardımcı olması için mevcut ilaçlarınızı, önceki tetkik sonuçlarınızı yanınızda bulundurmanız önerilir.

Gerekli görülen durumlarda, muayene öncesi açlık, özel kıyafet kullanımı veya ön hazırlık gerektiren işlemler hakkında hasta kayıt görevlileri tarafından bilgilendirme yapılır.

Mahremiyet ve Kimlik Doğrulama İlkeleri

Hastanemizde tüm muayene süreçleri hasta mahremiyeti gözetilerek yürütülür.

Muayene odalarına yalnızca hasta ve gerekli ise sağlık personeli alınır.

Kimlik doğrulama her muayene öncesinde tekrarlanarak doğru hastaya doğru hizmet sunulması sağlanır.

Hastanın talep etmesi halinde muayene sırasında refakatçi bulunmasına izin verilir; ancak hekim gerekli gördüğü durumlarda kısıtlama yapılabilir.

Muayene Sonrası Bilgilendirme

Muayene tamamlandıktan sonra hastaya:

Tanı ve muayene bulguları,

Önerilen tedavi planı,

Yazılan ilaçlar hakkında bilgi,

Gerekli görülürse yapılacak tetkikler veya kontrol randevuları hakkında detaylı bilgi doktoru tarafından verilir.

Tetkik ve görüntüleme işlemleri için ilgili birimlere yönlendirme yapılır. Kontrol gerektiren durumlarda ise hastaya uygun randevu planlaması yapılır.

Tetkik ve Görüntüleme Süreçleri

Hastanemizde tanı ve tedavi sürecinin doğru ve hızlı ilerleyebilmesi için laboratuvar ve görüntüleme birimlerimiz koordineli şekilde çalışmaktadır. Hastalarımızın tetkik hazırlıklarını doğru yapabilmeleri ve sonuçlara kolay ulaşabilmeleri için gerekli tüm bilgilendirmeler aşağıda sunulmuştur.

Laboratuvar ve Görüntüleme Birimleri

Laboratuvar Hizmetleri: Kan, idrar ve diğer biyokimyasal testler hastanemizin laboratuvar biriminde gerçekleştirilmektedir. Kan alma alanımız zemin kattadır. Numune alım alanları hijyen ve mahremiyet ilkelerine uygun şekilde düzenlenmiştir.

Görüntüleme Birimleri: Radyoloji (USG, röntgen, MR, BT) ve diğer görüntüleme hizmetleri bodrum 1. katta bulunan görüntüleme merkezinde verilmektedir. Her birim, uzman personel tarafından yönetilmekte olup tetkik sırasında hasta güvenliği ön planda tutulmaktadır.

Tetkik Hazırlık Süreci

Bazı tetkiklerin doğru sonuç verebilmesi için özel hazırlıklar gerekmektedir. Tetkikin türüne göre: Açlık gerektiren testler için genellikle 8–12 saat öncesinde yemek yenmemesi, idrar testleri için uygun numune kabının kullanılması, görüntüleme işlemleri (BT/MR/USG) için su içme, mesane doluluğu, metal eşya çıkarılması gibi özel talimatlara uyulması, ilaçlı tetkikler için alerji öyküsü ve mevcut hastalıkların bildirilmesi önemlidir. Tetkikinize özel hazırlık gereksinimleri, kayıt veya ilgili birim personeli tarafından muayene sonrası size ayrıntılı şekilde aktarılır.

Tetkiklerin Sonuçlandırılması

Laboratuvar sonuçları: Çoğu test aynı gün içinde sonuçlanmakta olup sonuçlar hasta bilgi sistemi üzerinden hekiminize iletilir. Hasta isteğine göre sonuçlar danışmadan veya ilgili birimden teslim alınabilir. Aynı gün çıkmayacak sonuçlar için ilgili görevli tarafından bilgilendirme yapılır.

Görüntüleme sonuçları: Raporlama süresi tetkikin türüne bağlı olarak değişmekte olup tamamlandığında hekiminiz tarafından değerlendirilir. Talep etmeniz hâlinde sonuçlarınızı yazılı veya dijital şekilde edinebilirsiniz.

Doktorunuzun önerisi doğrultusunda, tetkik sonuçlarıyla birlikte kontrol muayenesi planlanabilir.

Hasta Sorumlulukları

Hastanemizde kaliteli, güvenli ve etkin sağlık hizmeti sunulabilmesi için hastalarımızın bazı sorumluluklara uyması beklenmektedir. Bu sorumluluklar, hem hastanın kendi sağlığının korunması hem de hizmet sürecinin aksamadan ilerlemesi açısından önem taşır.

Doğru Bilgi Verme

Hastalarımızın teşhis ve tedavi süreçlerinin doğru yürütülebilmesi için:

Sağlık geçmişi, mevcut hastalıklar, kullanılan ilaçlar, alerjiler ve önceki operasyonlar hakkında hekime eksiksiz ve doğru bilgi verilmesi, şikâyetlerin açık bir şekilde ifade edilmesi, sigorta, kimlik ve iletişim bilgileri gibi idari bilgilerin doğru ve güncel tutulması gerekmektedir.

Hekim Önerilerine Uyma

Tedavi sürecinin etkinliğini artırmak için hastaların: hekim tarafından önerilen tedavi planına, ilaç kullanım talimatlarına ve kontrole gelme randevularına uyması, önerilen tetkik ve işlemleri belirtilen sürelerde yaptırması, tedaviyle ilgili kararlar konusunda tereddütleri varsa bunu hekimiyle paylaşması beklenmektedir.

Hastane Kurallarına Uyma

Hastanemizde tüm hastalarımızın güvenliği ve konforu için belirli kurallar uygulanmaktadır. Bu kapsamda hastaların: hastanede belirlenen ziyaret saatleri, sigara kullanımı, gürültü ve temizlik kurallarına uyması, hastane demirbaşına, cihazlara ve ortak alanlara zarar vermemesi, personelin yönlendirmelerine ve güvenlik kurallarına riayet etmesi, ortak alanlarda diğer hasta ve yakınlarının mahremiyetine saygı göstermesi gerekmektedir.

Güvenlik

Hastanemizde tüm hastaların güvenliği en öncelikli konudur. Kimlik doğrulamadan enfeksiyon kontrolüne kadar tüm süreçlerde hasta güvenliğini destekleyen uygulamalar titizlikle yürütülmektedir.

Kimlik Doğrulama Süreçleri

Doğru hastaya doğru işlemin yapılabilmesi için kimlik doğrulama, hizmetin her aşamasında zorunludur.

Kayıt sırasında TC kimlik numarası ve kimlik belgesi ile doğrulama yapılır. Muayene, tetkik, işlem veya ilaç uygulamalarında personelin hastanın adını, soyadını ve kimlik bilgilerini tekrar sorması bir güvenlik uygulamasıdır. Kimlik bilekliği verilen hastalarda, her işlem öncesi bileklik kontrol edilir. Bu uygulamalar hasta güvenliğini sağlamak için yapılmakta olup hassasiyetle uygulanır.

Düşme Riskine Yönelik Uyarılar

Hastanemizde düşmeleri önlemek için özel güvenlik tedbirleri alınmıştır.

Hastaların: kendilerini halsiz hissettiklerinde, baş dönmesi veya denge problemi yaşadıklarında mutlaka sağlık personeline bilgi vermeleri, kaygan zemin uyarı levhalarına dikkat etmeleri, gerekli durumlarda hemşire eşliğinde yürümeleri, tekerlekli sandalye ve sedyeden inip binerken yardım istemeleri önerilir.

Düşme riski yüksek hastaların kaldığı oda kapısına, durumlarını belirten uyarı plakası takılır ve yatak kenarlıkları kullanımda tutulur.

Enfeksiyon Kontrolüne Yönelik Önlemler

Enfeksiyonları önlemek hem hastaların hem de sağlık çalışanlarının ortak sorumluluğudur. Bu nedenle:

Hastaların ve ziyaretçilerin ellerini sık sık yıkaması veya el antiseptiği kullanması, izolasyon gerektiren hastalar için belirlenen uyarı işaretlerine ve kullanılan koruyucu ekipman talimatlarına uyması, atıkları doğru alanlara bırakması büyük önem taşır.

Hastanın Rızasının Alınması

Hastanemizde tüm tıbbi işlemler, hastanın bilgilendirilmesi ve rızasının alınması esasına dayanır. Tıbbi onam süreci; hastanın tedavi, tetkik veya işlem hakkında yeterli bilgiye sahip olması ve kendi isteğiyle karar verebilmesini sağlar.

Hastanemizde poliklinik veya acil serviste yapılan her muayene için genel muayene onamı alınır. Bu kapsamda hasta:

Muayenenin amacı,

Olası risk ve sınırlılıklar,

Mahremiyet ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin bilgiler hakkında bilgilendirilir. Muayeneye devam edilmesi, hastanın bu bilgilendirmeyi kabul ettiğini ve muayene için onay verdiğini ifade eder.

Görüntüleme ve diğer tanısal işlemler için tetkikin niteliğine göre onam alınır.

Hasta;

Tetkikin amacı,

Nasıl uygulanacağı,

İşlem sırasında veya sonrasında oluşabilecek olası riskler hakkında bilgilendirilir.

Cerrahi işlemler, girişimsel uygulamalar ve yüksek riskli tıbbi işlemler için bilgilendirilmiş yazılı onam formu doldurulur.

Bu kapsamda:

İşlemin amacı ve beklenen faydalar,

Olası komplikasyonlar ve riskler,

Alternatif tedavi seçenekleri,

İşlemi reddetme hakkı ve sonuçları hastaya anlaşılır bir şekilde açıklanır.

Hasta, tüm sorularını yanıtladıktan ve bilgilendirildiğinden emin olduktan sonra onam formunu imzalar.

Hasta Memnuniyeti ve Şikayet Bildirimi

Memnuniyet Anketi

Hasta memnuniyet anketi, aldığınız hizmete dair görüşlerinizi bildirmek, bizim de verdiğimiz hizmeti geliştirmek için hazırlanmıştır. Bu sorumluluğun bir sonucu olarak hastanemizden ayrıldıktan sonra size “Hasta Memnuniyet Anketi” doldurmanız için Hasta Hakları Sorumlumuz tarafından arama yoluyla ulaşım sağlanabilir.

Şikayet ve Öneri Kanalları

Hastanemizde kaldığınız süre boyunca tüm istek ve önerileriniz, şikâyetleriniz için 7/24 çağrı merkezini arayabilir, çalışma saatleri içerisinde de Hasta Hakları Bölümü’ne başvurabilirsiniz. Hasta Hakları Bölümü’ne 1040 numaralı telefondan ulaşabilir, web sitemizde bulunan Hasta İletişim Formunu doldurabilir ya da info@odakhastanesi.com adresine e-posta gönderebilirsiniz.

Şikayet ve öneriler, önem sırasına göre değerlendirilir ve çözüme kavuşturulur.

Bireysel başvurulara: Aynı gün içinde çözüm üretilmesi hedeflenir.

Yazılı bildirimlere: En geç 7 iş günü içerisinde yazılı veya sözlü dönüş yapılır.

Hastanemiz, tüm geri dönüş süreçlerini şeffaflık ilkesi doğrultusunda sürdürmekte ve hastalarımızın memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı hedeflemektedir.

Engelli ve Hassas Hasta Grupları İçin Düzenlemeler

Hastanemizde engelli bireyler, yaşlı hastalar, çocuklar, hamileler ve özel desteğe ihtiyaç duyan tüm hassas gruplar için erişilebilir, güvenli ve destekleyici hizmet sunulması önceliklerimiz arasındadır.

Refakatçi Kuralları

Engelli ve hassas hasta gruplarının ihtiyaçları doğrultusunda refakatçi uygulamaları esnekleştirilmiştir. Hekim tarafından uygun görüldüğü sürece hastaya sürekli refakatçi bulunabilir. Refakatçiler, hastanın güvenliği ve mahremiyeti için hastanede belirlenen kurallara uymakla yükümlüdür. Gerekli durumlarda hasta odasında aynı anda bulunabilecek refakatçi sayısı sınırlandırılabilir. Çocuk hastaların muayene ve tedavi süreçlerinde ebeveyn veya yasal vasinin bulunması esastır.

Erişilebilirlik İmkânları

Hastanemiz, engelli hastaların sağlık hizmetine rahat erişebilmesi için gerekli fiziksel düzenlemeleri sağlamaktadır.

Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur.

Poliklinik ve bekleme alanlarında engelli oturma alanları mevcuttur.

Tuvaletler, tekerlekli sandalye kullanımına uygun şekilde düzenlenmiştir.

İşitme veya görme engelli hastalar için personel yönlendirmesi sağlanır; gerektiğinde yazılı veya sözlü bilgilendirme materyalleri desteklenir.

Duyma ve konuşma engelli hastalar için işaret dili bilen personelimiz tarafından destek sağlanır.

Hamile ve yaşlı hastalar için öncelikli sıralama veya uygun dinlenme alanları sağlanır.

Çocuk hastalar için güvenli bekleme alanları ve uygun muayene ortamı oluşturulmuştur.

Tekerlekli sandalye hizmeti hastanenin iki girişinde de ücretsiz olarak sunulur.

Hastanemizde 24 saat kullanabileceğiniz otoparkımız mevcuttur. Otoparkımızda engelli hastalarımızın kullanımına özel alan ayrılmıştır.

Acil Durumlarda Yapılması Gerekenler

Hastanemizde acil durumlarda hasta, ziyaretçi ve personelin güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli tüm önlemler alınmış olup, acil durum süreçleri açık ve anlaşılır şekilde düzenlenmiştir. Yangın, deprem veya benzeri acil durumlarda hızlı ve doğru hareket etmek hayati önem taşır.

Yangın Çıkışları ve Yönlendirmeler

Hastanenin tüm katlarında acil çıkış kapıları, yangın merdivenleri ve acil toplanma alanı yönlendirmeleri bulunmaktadır.

Koridorlarda yer alan acil yönlendirme tabelaları fosforlu olup elektrik kesintilerinde de görülebilir. Acil bir durumda hastaların: panik yapmadan en yakın acil çıkışına yönelmesi, asansör yerine merdivenleri kullanması, personelin yönlendirmelerine uyması önemlidir. Her katta erişilebilir konumda yangın söndürme tüpleri, yangın hortumları ve yangın alarm butonları yer almaktadır; ancak kullanım yetkisi eğitimli personele aittir.

Kişisel Verilerin Korunması (KVKK)

Hastanemizde kişisel verilerinizin güvenliği büyük önem taşımaktadır. Tüm bilgileriniz, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve ilgili mevzuat çerçevesinde işlenir, saklanır ve korunur. Amaç, hastalarımızın güvenliğini ve mahremiyetini en üst düzeyde sağlamaktır.

Hastanemizde kişisel veriler yalnızca sağlık hizmetinin sunulması amacıyla işlenmektedir. Bu kapsamda işlenen bilgiler; Kimlik ve iletişim bilgileri, Sağlık bilgileri ve tıbbi kayıtlar, Randevu ve işlem bilgileri, Ödeme, fatura ve sigorta bilgileri olabilir. Bu veriler; Tıbbi tanı ve tedavi süreçlerinin yürütülmesi, Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, Hasta güvenliği ve hizmet kalitesinin artırılması amaçlarıyla saklanır.

Kişisel veriler, yalnızca yetkili sağlık personeli tarafından görülebilir ve üçüncü kişilerle ancak kanun kapsamında, zorunlu durumlarda veya açık rızanızla paylaşılabilir.

Kafe

Hastanemiz zemin katında bulunan kafe hafta içi ve Cumartesi günü 07:30-20:00, Pazar günü 10:00-18:00 saatleri arasında açıktır.

ATM

Hastanemizin ana girişine yakın yerde ATM'ler bulunur. Yönlendirme için danışmadan yardım alabilirsiniz.

Market

Hastanemizin yan tarafında bulunan benzin istasyonunun marketi bulunmakta, ayrıca yine hastanemizin bir alt sokağında market bulunmaktadır. Yönlendirme için danışmadan yardım alabilirsiniz.

Hasta Hakları ve Sorumlulukları

Adalet ve Hakkaniyete Uygun Olarak Sağlık Hizmetlerinden Faydalanma Hakkı

- Hastanemize başvuran her birey, fiziksel, ruhsal, düşünsel, sosyal ve dinsel özellikleri ne olursa olsun, tanı, tedavi ve rehabilitasyon olanaklarından yararlanma hakkına sahiptir.

Sağlık Kuruluşunu Seçme ve

Değiştirme Hakkı

- Hastalarımız, hekimini ve/ veya sağlık kurumunu seçme ve tedavinin herhangi bir evresinde değiştirme hakkına sahiptir.
- Hastalarımız, uygulanacak olan tedavi ve bakımı kabul etmemesi halinde kurumumuzdan Tıbbi İşlemi / Tedaviyi Red Formu'nu imzalayarak ayrılabilir veya farklı bir kuruma transferini talep edebilir.

Personeli Tanıma, Seçme ve Değiştirme Hakkı

- Hastalarımız hizmet aldıkları sırada hastanemizde ilişkide bulundukları tüm görevlilerin kimlikleri ile mesleki sorumluluklarını bilme hakkına sahiptir.
- Tüm çalışanlar hastane kimlik kartını sürekli takar, hizmet öncesi kendilerini tanıtır.
- Tanı ve tedavi hizmetleri devam ederken hastamız primer hekimi gerekli görmese dahi mevzuat hükümleri çerçevesinde tedavinin her aşamasında konsültasyon isteme hakkına sahiptir.

Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı

- Hastalarımızın, öncelik hakkının tıbbi kriterlere dayalı olarak belirlenmesini isteme hakkı vardır.
- Yaşlı, engelli hastalarımıza muayene önceliği sağlanmaktadır.

Tıbbi Gereklilikler Dışında Müdahale Yasağı Hakkı

- Hastanemizde teşhis, tedavi ve koruma maksadı olmaksızın hiçbir uygulama yapılmaz ve talep edilemez.

Tıbbi Özen Gösterilmesi Hakkı

- Hastanemiz, hastaların haysiyetine, kişisel değerlerine ve inançlarına saygılı, hastaların manevi ve dini

İhtiyaçlarıyla ilgili taleplerine cevap verecek şekilde bakım hizmeti sağlar.

Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi İsteme ve

Bilgi Alma Hakkı Hastalarımızın, kendileri ya da yasal temsilcileri kanalı ile aşağıda detayları belirtilmiş şekilde bilgi isteme ve alma hakkı vardır.

- Hastalığın muhtemel sebepleri ve nasıl seyredeceği,
- Tıbbi müdahalenin kim tarafından nerede, ne şekilde ve nasıl yapılacağı,
- Müdahalenin tahmini süresi,
- Diğer tanı ve tedavi seçenekleri ve bu seçeneklerin getireceği fayda ve riskler ile hastanın sağlığı üzerindeki muhtemel etkileri, muhtemel komplikasyonları,
- Müdahaleyi reddetme durumunda ortaya çıkabilecek muhtemel fayda ve riskleri,
- Kullanılacak ilaçların önemli özellikleri,
- Sağlığı için kritik olan yaşam tarzı önerileri,
- Gerektiğinde aynı konuda tıbbi yardıma nasıl ulaşabileceği,

Bilgi Vermenin Usulü

- Bilgi, mümkün olduğunca sade şekilde, tereddüt ve şüpheye yer verilmeden, hastanın sosyal ve kültürel düzeyine uygun olarak anlayabileceği şekilde verilir. Hastalarımız, tıbbi müdahaleyi gerçekleştirilecek kişi tarafından bilgilendirilir.
- Hastaların kendisinin bilgilendirilmesi esastır. Hastaların kendisi yerine bir başkasının bilgilendirmesini talep etmesi halinde, bu talep kişinin imzası ile yazılı olarak kayıt altına alınmak kaydıyla sadece bilgilendirilmesi istenen kişilere bilgi verilir.
- Hastalarımız, aynı şikâyeti ile ilgili olarak bir başka hekimden de sağlık durumu hakkında ikinci bir görüş almayı talep edebilir. Hasta Hakları Sorumlusu'na bu isteğini bildirerek hastanenin aynı branştaki diğer hekimlerinden görüş alma konusu ve işleyişi ile alakalı olarak bilgilendirme alabilir.
- Acil durumlar dışında, bilgilendirme hastalara uygun süre tanınarak yapılır.
- Bilgilendirme uygun ortamda ve hastaların mahremiyeti korunarak yapılır.
- Hastaların talebi halinde yapılacak işlemin ücretine ilişkin bilgiler hastanenin ilgili birimi tarafından verilir.

Bilgi Verilmesi Uygun Olmayan ve Tedbir Alınması Gereken Haller

- Hastalara her gün hekim ve hemşiresi tarafından durumu ile ilgili bilgiler verilmektedir.
- Hastaların manevi yapısı üzerinde fena tesir yapmak suretiyle hastalığın artması ihtimalinin bulunması ve hastalığın gidişatının ve sonucunun kötü görülmesi hallerinde, teşhisin saklanması uygundur.
- Hasta / hasta yakınlarına, hastaların sağlık durumu hakkında bilgi verilip verilmemesi hastalığın gidişatına göre doktorun takdirine bağlıdır.
- Tedavisi olmayan bir teşhis hastaların primer hekimi tarafından bildirilmektedir.
- Hastaların yasal temsilcisine tüm bilgiler verilerek kararlar birlikte oluşturulmaktadır.

Bilgi Verilmesini İstememe Hakkı

- Hastalarımız yasal zorunluluklar dışında, sağlık durumu hakkında verilecek gerçek bilgilerin kendisini etkileyeceğini düşünüyor ise bu konuda kendisine ve ailesine bilgi verilmemesini talep edebilir. Bu durumda kişinin kararı yazılı olarak alınır. Hasta bilgi verilmemesi talebini istediği zaman değiştirebilir ve bilgi verilmesini talep edebilir.

Kayıtları İnceleme Hakkı

- Hastalarımız, sağlık durumuyla ilgili bilgiler bulunan dosyasını, kayıtlarını inceleyebilir ve bir suretini alabilir. Bu kayıtlar, sadece kendisi veya tedavisi ile doğrudan ilgili olanlar (yasal temsilcisi (vasi) veya velisi) tarafından görülebilir.

Kayıtların Düzeltilmesini İsteme Hakkı

- Hastalarımız tıbbi evraklarda açıklama ya da düzeltme talep ederlerse; hasta dosyası Mesul Müdür ve onun belirleyeceği bir kişi tarafından incelenir. Uygun bulunursa düzeltme yapılır ve kişiye bildirilir.

Mahremiyet ve Bilgilerin Gizli Tutulması Hakkı

Hastalarımız;

- Mahremiyete saygı gösterilmesini,
- Sağlık durumu ile ilgili tıbbi değerlendirmelerin gizlilik içerisinde yürütülmesini,
- Muayenenin, teşhisin, tedavinin ve diğer işlemlerin makul bir gizlilik ortamında gerçekleştirilmesini,
- Tıbben sakınca olmayan hallerde bir yakınının yanında bulunmasına izin verilmesini,
- Tedavi ile doğrudan ilgili olmayan kimselerin, tıbbi müdahale sırasında bulunmamasını,

- Gerekli olmadıkça şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemesini,
- Sağlık harcamalarının kaynağının gizli tutulmasını,
- Deney ve Araştırmalarda kullanılan hasta görüntüleri için izin alınmasını ve kimlik bilgilerini açıklayıcı bildirimlerde bulunmamasını İsteme hakları vardır. Ölüm durumu mahremiyetin bozulması hakkını vermez.

Rıza Olmaksızın Tıbbi Uygulamaya Tabi Tutulmama Hakkı

- Hastalarımız, yapılacak her türlü girişim ve işlem için bilgilendirilir. Bunun sonrasında yazılı olarak onam alınır.
- Hastalar rızaları olmaksızın veya verdiği rızaya uygun olmayan şekilde tıbbi uygulamaya tabi tutulamaz.

Hastanın Rızası ve İzin

- Hastanemizde, her aşamada bilgilendirme yapılarak hasta ve yakınlarının bakım ve tedavi sürecine katılımları sağlanmaktadır.
- Tıbbi müdahalelerde hastaların rızası gerekir. Hasta küçük veya mahcur ise yasal temsilcisinden veya velisinden izin alınır. Hastanın, yasal temsilcisinin / velisinin olmadığı, hazır bulunamadığı veya hastanın ifade gücünün olmadığı hallerde bu şart aranmaz.

Rızanın Kapsamı ve Aranmayacağı Haller

- Hastalarımızdan onam alırken hasta veya kanuni temsilcisi tıbbi müdahalenin konusu ve sonuçları hakkında bilgilendirilir. Hastalarımızın verdiği rıza, tıbbi müdahalenin gerektirdiği sürecin devamı olan ve zorunlu sayılabilecek rutin işlemleri de kapsar.
- Tıbbi müdahalede bulunurken müdahalenin genişletilmesi gerektiğinde ve müdahale edilmemesi durumunda hastalarımızın organ veya fonksiyon kaybına neden olabilecek durumda rıza aranmaksızın tıbbi müdahale genişletilebilir.

Tedaviyi Reddetme ve Durdurma Hakkı

- Hastalarımız kendilerine uygulanacak tedavi veya girişimi kanunen zorunlu olan haller ve tıbbi zorunluluklar dışında reddetme hakkına sahiptirler. Hastaya tedavinin reddi halinde oluşabilecek sonuçlar hekim tarafından anlatılır. Yapılan bilgilendirme ile ilgili hastaya Tıbbi İşlemi / Tedaviyi Red Formu imzalatılır. İmzalanan formun bir örneği hasta dosyasına konur, diğeri hastaya teslim edilir.
- Hastalarımızın kuruma bir sonraki gelişlerinde ve / veya farklı bir tanı ile başvurdıkları zaman bu form geçerli değildir. Gerekli tıbbi bakım ve tedaviyi alma hakkı vardır. Hastamıza önceki reddi konusunda serzeniş veya imada bulunulmaz.

Alışılmış Olmayan Tedavi Usullerinin Uygulanması

- Hastanemizde, klinik ve laboratuvar araştırmaları sonucunda tecrübe edilmiş tedaviler uygulanmaktadır.

İlaçların Tıbbi Araştırma Amacıyla Kullanımı

- Özel mevzuata göre izin veya ruhsat alınmış olsa dahi, sırf tıbbi araştırma amacı ile hasta üzerinde kendi rızası ve Bakanlığın izni bulunmaksızın hiçbir ilaç kullanılamaz.

Güvenliğin Sağlanması Hakkı

- Tüm hastalarımızın sağlık hizmetini güvenli bir ortamda alma hakkı vardır.
- Hastanemiz, hastaların, ziyaretçi ve refakatçi gibi yakınlarının can ve mal güvenliklerinin korunması ve sağlanması için gerekli önlemleri almaktadır.

Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme ve

Dini Hizmetlerden Faydalanma Hakkı

- Hastanemizin kuralları çerçevesinde hastalarımızın dini hizmetlerden faydalanma hakkı vardır. Diğer hastaları etkilememek, kendi sağlığını riske etmemek ve hastane düzenini bozmamak kaydıyla hastalarımız dini ibadetlerini yerini getirebilir.
- Hasta kendi isteği ile dini ihtiyaçlarına göre bir din adamını getirme hakkına sahiptir.

İnsani Değerlere Saygı Gösterilmesi Hakkı

- Hastalarımızın her zaman ve her türlü koşulda; saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda, her türlü sağlıklı şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkı vardır.

Ziyaret ve Refakatçi Bulundurma Hakkı

- Hastalarımızın hastane kuralları çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye ve hekimin uygun görmesi halinde refakatçi bulundurmaya hakkı vardır.

Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı

- Hastalarımızın haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikâyet ve dava hakkını kullanma hakkı vardır.
- Memnuniyet, öneri ve şikayetleriniz için Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi ile entegre karekodu okutarak geri bildirimde bulunabilirsiniz.