

Yatan Hasta Rehberi

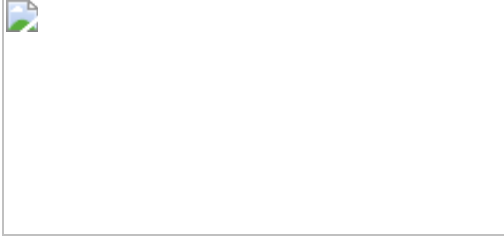
Yatan Hasta Rehberi

Değerli Konuğumuz;

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

Yatan 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.

Yatış İşlemlerinizi

Kabul İşlemleri

Yatış işlemlerinizi için Hasta Yatış Bölümüne başvurabilirsiniz. Hasta yatış görevlisi, rezervasyonunuz doğrultusunda yatış işlemlerinizi başlatacak ve hastane formlarını doldurarak imzalamanızı isteyecektir.

Kabul işlemlerini gerçekleştirmek için lütfen aşağıdaki belgeleri yanınızda bulundurunuz:

- Nüfus cüzdanı
 - TC vatandaşı olmayanlar için pasaport
- Özel sağlık sigortalı hastalar için sigorta kartı

Yatış işlemlerinizi tamamlandıktan sonra yatış görevlimiz sizi odanıza yönlendirecektir.

Tedavi Masraflarına İlişkin Bilgilendirme

Hastaya veya hasta yakınlarına belirli aralıklarla, yatış süresince oluşan tedavi masrafları konusunda Yatış Birimi Görevlisi tarafından bilgi verilecektir.

Özel sağlık sigortası bulunmaması veya sigorta kurumundan onay alınamaması durumunda sürecin nasıl ilerleyeceği hakkında bilgiyi size yatış görevlimiz verecektir.

Taburculuk İşlemleri

Doktorunuzun hemşirenize, taburcu olabileceğinizi bildirmesi üzerine, Kat Sekreteri tarafından kattaki işlemlerinizi (dosyanızın, raporlarınızın hazırlanması gibi) en hızlı şekilde başlatılacaktır. Bu işlemlerinizi tamamlandıktan sonra Hasta Yatış Bölümüne çıkış işlemlerinizi tamamlanması için yönlendirileceksiniz. Hasta Yatış Bölümü tarafından son kontrolleriniz yapıp kurum provizyon işlemleri / nakit ödeme hazırlığı işlemleri tamamlanarak dosyanız ödemeye hazır

hale getirilecektir. Tüm bu işlemler 30 dk ile 2 saat arasında sürebilir. Size faturanızla ilgili açıklamalar yapılacak ve gerekli ödemeleri yaptıktan sonra çıkış işlemlerinizi gerçekleştirmiş olacaksınız.

Doktorunuz taburculuk kararı vermeden ya da doktorunuzun / hemşirenizin bilgisi olmadan hastaneden ayrılmamanız önemlidir.

Kimlik Bilekliği Uygulaması

Hasta Yatış Görevlimiz; adınız-soyadınız, hastane protokol numaranız ve doğum tarihinizin yazılı olduğu kimlik bilekliğinizi kolunuza takacaktır. Hastanede kimliğiniz haline gelecek bu bilekliği, lütfen taburcu olana kadar çıkartmayın. Yıpranması veya çıkması durumunda servis hemşirenize bilgi vermeniz gerekmektedir.

Sizinle ilgilenen sağlık ekibi; ilaç uygulamaları, incelemeler, birtakım radyolojik işlemler gibi uygulamalardan önce kimlik bilgilerinizi içeren bileklikle bilgilerinizin doğruluğunu kontrol edecektir. Yatış katınıza kabul edildikten sonra hemşireniz tarafından alerjinizin olup olmadığı sorgulanacak, herhangi bir maddeye karşı alerjiniz olması durumunda, kırmızı renkli bir bileklik takılacaktır.

Tedavi ve Bakım Ekibimiz

Sizinle ilgilenen tıbbi ve idari ekibi tanıyabilmeniz için tüm Odak Hastanesi çalışanları, üzerlerinde isim ve görevlerinin yazılı olduğu birer kimlik kartı taşır. Kimlik kartı olmayan bir kişi sizinle ilgileniyorsa, güvenliğinizi için lütfen kim olduğunu sorun ve size herhangi bir tedavi ya da işlem uygulamasına izin vermeyiniz.

Hastanemizde olduğunuz süre boyunca sizden sorumlu tüm çalışanlar kendilerini tanıtacaktır. Tedavi ve bakımınızla ilgili her soruyu onlara sorabilir, bakımınıza katkıda bulunmalarını isteyebilirsiniz.

Tedavi planınızın bir parçası olmak, sizin en önemli sorumluluğunuz ve hakkınızdır. Hekimden hemşireye, idari kadroya kadar tüm personel tanı ve tedavi sürecinizin güvenli ve rahat geçmesini sağlayacaktır.

Hekimler

Hastanemizde kaldığınız sürece, tedavinizle çok sayıda hekim ilgilenebilir. Ancak yatış kararını veren hekim sizden sorumlu olacaktır.

Yatışınıza onay veren hekim, yatış süresince tedavinizi düzenleyecek ve takibinizi yapacaktır. Odanıza yerleştikten sonra, hekimlerimiz ilk ziyaretlerini yapıp dosyanızdaki bilgilerinizi ve yatışınızdan önce kullandığınız ilaçları incelerler. Yatış sürecinde kullanacağınız ilaçları ve uygulayacağınız diyeti tedavinize göre düzenlerler. Gerektiğinde diğer tıbbi bölümlerle koordinasyonu sağlayarak ne zaman taburcu olacağınıza karar verecektir.

Hemşireler

Hemşire ekibi, sağlık bakım ekibinin en önemli üyelerinden biridir. Hemşirelerimiz, hastayı fiziksel, psikolojik ve sosyal açıdan bir bütün olarak değerlendirerek tedavi ve bakım sürecinizde size yardımcı olacaklar.

Tedavinizi zamanında ve doğru şekilde uygulayarak sağlığınıza ilgili bilgileri hekiminiz ve ilgili diğer sağlık ekibi üyeleri ile paylaşarak güvenli bir bakım ortamında tedavi almanıza destek olacaklar. Hastanedeiken ve taburcu olmadan önce ihtiyacınız olan konularda gerekli bilgilendirme ve eğitimleri almanızı sağlayacaklar.

Hemşirelik hizmetleri ile ilgili danışmanınız gereken herhangi bir konu olduğunda, bulunduğunuz servisin hemşiresi ile iletişim kurabilirsiniz.

Eczacı

Eczacımız, tedavi ve bakım sürecinde doktorlarımız ve hemşirelerimizle birlikte çalışarak ilaç tedavinizi düzenler ve ilaç dozlarınızı ayarlar. Yan etkilerden rahatsız olmamanız için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.

Diyetisyen

Diyetisyen, hekimler ve hemşirelerle koordineli bir şekilde çalışıp, ihtiyaçlarınıza ve tedavinize en uygun diyetin hazırlanmasında rol oynar. Kalori ihtiyacınız ve ilaç tedaviniz göz önünde bulundurularak, gerekli durumlarda tamamen size özel bir beslenme programı hazırlar.

Kat Sekreterleri

Hastanemizde bulunduğunuz sürece

odanızın kullanımıyla ilgili her türlü bilgi, sorunların giderilmesi için yardım, gerekli randevuların alınması, çıkış işlemleri konularında her zaman sizlere yardımcı olmak üzere çalışır.

Bakımınız ve Güvenliğiniz

El Hijyeni

Enfeksiyonların önlenmesi için, kendinizin ve yakınlarınızın el hijyenine uyum göstermesi gerekmektedir. Bu nedenle ellerinizi sık sık yıkayınız.

Odak Hastanesi'nde hasta bakım alanlarının tamamında ve hasta odalarının önünde el dezenfektanı bulunmaktadır.

| Ellerinizi;

- Tuvaleti kullanmadan önce ve sonra,
- Kirli eşyalara dokunduktan sonra,
- Yemeklerden önce ve sonra,
- Pansuman bölgesine dokunmadan önce ve sonra,
- Her hasta odasına giriş ve çıkışta yıkayınız.
- Tüm sağlık personeli size herhangi bir işlem yapmadan önce el hijyenini sağlamakla yükümlüdür.
- Vücudunuzun herhangi bir bölgesinde tedavi amacıyla sonda, iğne, tüp, pansuman varsa o bölgenin temiz ve kuru kalmasını sağlayın. Bu bölgelerde kızarıklık, ağrı, akıntı, pansumanda ıslanma ve bozulma olduğunda mutlaka servis hemşirenize / hekiminize bilgi verin.
- Ziyaretçilerinizin grip gibi bulaşıcı herhangi bir enfeksiyonu olmadığından emin olunuz. Enfeksiyonun çeşidine göre, hastanede yatan diğer hastaları ve personeli korumak için maske, eldiven, önlük kullanımı hatta ziyaretçi kısıtlaması gerekebilir. Bu gibi durumlarda hekim ve servis hemşireniz alınacak önlemler konusunda sizi bilgilendirecektir.

İlaç Güvenliği

| Hastanemizde kaldığınız süre boyunca tedavinizin doğru ve etkili bir şekilde yapılabilmesi için lütfen aşağıdaki noktalara özen gösteriniz:

- Kullanmakta olduğunuz tüm ilaçları hekiminize veya servis hemşirenize bildiriniz.
- Yanınızda ilaç varsa, servis hemşirenize teslim ediniz.
- Servis hemşirenizin verdiği ilaç dışında ilaç kullanmayınız.
- Hemşirenizden, hangi ilacın ne amaçla verildiğini ve saat kaçta alınacağını öğrenebilirsiniz.

Düşmenin Önlenmesi

| Hastanede tedaviniz süresince düşme riskiniz günlük yaşamınızdakinden daha yüksek olabilir. Aldığınız ilaçlar, uygulanan girişimler, cerrahi müdahaleler, riski artıran temel nedenlerdir. Düşme riskinizi en aza indirmek için lütfen hekiminizin ve hemşirelerinizin tavsiyelerini dikkatle dinleyiniz.

Güvenliğiniz için lütfen şu önlemlere uyunuz:

- Eğer hekim veya hemşireniz tek başınıza kalkmamanız konusunda sizi uyardıysa, bunu önemseyiniz ve kalkmak için mutlaka yardım isteyiniz.
- Telefon, hemşire çağırma düğmesi veya ihtiyacınız olan herhangi bir özel eşyanızı, kolaylıkla erişebileceğiniz bir yerde tutunuz.
- Hemşirenizden, yatağınızı kolayca yatıp kalkabileceğiniz bir seviyeye getirmesini isteyiniz.
- Eğer yardımsız yürümenize izin verilmişse, yürüme alanında yeterli ışık olduğundan emin olunuz.
- Ayağınızın kaymasını önlemek için altı lastik olan terlikleri tercih ediniz. Yerlerin ıslak olduğunu belirten levhalara dikkat ediniz.
- Eğer baston veya yürüteçle yürümeniz gerekiyorsa bunları güvenli ve rahat kullandığınızdan emin olunuz.
- Banyo yapacaksanız mutlaka hemşirenizden yardım isteyiniz.

Tedavi ve Bakım Planına Katılımınız

Tedavi ve bakımınız konusunda yardımlarınız çok önemlidir. Tedavi ve bakım planınıza katılımınız, neyin neden yapıldığını bilmeniz açısından gereklidir.

Bu nedenle;

- Hemşire ve hekiminizle tedavi ve bakımınızı konuşunuz.
- Tedavinizi anladığınızdan emin olunuz ve anlamadığınızı sormaktan çekinmeyiniz.
- Ameliyat olacaksanız, hekiminizden uygulanacak işlemlerle ilgili bilgi alınız.
- Eğer ağrınız varsa hemşire ve hekiminize bilgi veriniz. Onlar size gerekli müdahaleleri yapacaklardır.

Hastanemizde hemşireler arası vardiya devri, hasta yatağı başında yapılmaktadır. Bu devir sırasında gözlemlerinizi ve sorularınızı hemşirelerinizle paylaşınız.

Hastanızın Durumundaki Değişimler

Yatışınız sırasında bakımınızı veren ekibimiz tüm ihtiyaçlarınız için yanınızda olacaktır. Bunun yanında aileniz ve yakınlarınız, hastanızdaki küçük değişimleri fark edebilir. Bu değişimler - solunumdaki değişimler ya da olağandışı kafa karışıklığı ya da düşünce problemleri - bir şeylerin yolunda gitmediğine işaret edebilir ya da hastanızın durumunun ciddileşebileceğini gösterebilir. Hastanızla ilgili herhangi bir şeyin yolunda gitmediğini düşünüyorsanız lütfen hemşirenizle iletişime geçiniz.

Ağrı

Odak Hastanesi her hastanın kişisel hakkı olan, ağrı probleminin değerlendirilmesi ve gerekli ağrı tedavisi uygulanması prensibini kabul etmektedir.

Birinci hedeflerimizden birisi de tıbbi bakımından sorumlu olduğumuz hastaların tedavilerinin her döneminde ağrı değerlendirilmesi ve tedavisi olanaklarından yararlanabilmeleridir.

Bu olanaklardan yararlanabilmeniz için;

• Hekiminize / Hemşirenize mutlaka ağrı ilacınız olup olmadığını ve nasıl kullanacağınızı sorunuz.

- Ağrı ilacınızı almak için ağrının şiddetlenmesini beklemeyiniz. “Biraz daha beklemek” sadece ağrınızın daha kötü olmasına neden olur ve tekrar kontrol altına alınması daha uzun süre ve daha fazla miktarda ilaçla mümkün olabilir.
- Sizin için hazırlanan ağrı tedavi planının ağrılarınızı tamamen ortadan kaldırmayacağını, ancak rahat hareket etmenize, günlük işlerinizi yapabilecek hale gelmenize ve rahat bir şekilde dinlenmenize yardımcı olacak şekilde hazırlandığını biliniz.
- İlaça bağımlı olma endişesi ile ilaç alma zamanınızı geciktirmeyiniz. Bu ilacı tıbbi bir nedenle aldığınızı unutmayınız.
- Eğer ilaç ağrınızın azalmasına yardımcı olmuyor ise bunu hemşirenize ya da hekiminize söyleyiniz.

Taburculuk

Tedavinizin sonunda taburcu olma zamanınız, doktorunuz tarafından belirlenir. Taburcu olurken; doktorunuzla yapacağınız görüşmede; bakımınızın devamı için yapmanız gerekenler, kontrol randevularınız, kullanmanız gereken ilaçlar, fizik tedavi, diğer rehabilitasyon ihtiyaçlarınız ve beslenme konularında bilgi alabilirsiniz.

Hekiminizin taburculuk kararı vermesiyle size ve hasta yakınına Taburculuk Eğitimi verilecektir. Taburculuk Eğitimi formunun bir nüshası size teslim edilecektir. Yine de hekiminizle taburculuk sonrası bakımınızı konuşurken not almanız tedavinizin detaylarını hatırlamanıza yardımcı olacaktır. Görüşme sırasında, soru sormaktan ve cevapları not etmekten çekinmeyiniz.

Evde bakımınızı sürdürürken, lütfen aşağıdaki önerileri uygulamaya özen gösteriniz:

- Reçetenizi inceleyiniz. Doğru ilaçları, doğru zamanda aldığınızdan, ilacınızı doğru kullandığınızdan ve olası yan etkilerini bildiğinizden emin olunuz.
- Düşme riskine karşı önlem alınız.
- Diyet ve beslenmenize dikkat ediniz.

- Sigara içmeyiniz.
- Hastalığınız hakkında ve sağlığınızın korunmasıyla ilgili bilgilendirici dokümanları isteyiniz.
- Lütfen kontrol randevunuza, belirtilen gün ve saatte gelmeye özen gösteriniz.

Hasta İletişimi / Hakları Bölümü

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 ya da info@odakhastanesi.com adresine e-posta gönderebilirsiniz.

Oda İçi Hizmetler

Oda Tanıtımı

Odaya giriş yapmanızın ardından, kat sekreteriniz / servis hemşireniz tarafından, odanın ve odada bulunan eşyaların tanıtımı yapılarak eşyaların nasıl kullanılacağı gösterilecektir.

Hemşire Çağrı Sistemi

Hasta odalarında, ihtiyaç halinde, hemşirelerimize ulaşmayı kolaylaştırmak için iki ayrı sistem yer alır. Hemşirenize ihtiyaç duymanız halinde yatağınızın başucundaki panelde bulunan sistemde, kırmızı düğmeye basmanız gerekmektedir.

Uyarı sinyali duyan hemşiremiz en kısa sürede yanınızda olur.

Tuvalette bulunan kordonlu sistem ise, hemşire bankosundaki görevlileri uyarır. Uyarı sinyali duyan hemşiremiz en kısa sürede yanınızda olur.

Refakatçi Yatağı

Yatış süresince odanızda refakatçinizle kalmaya özen gösterin. Refakatçi konaklaması ve yemek hizmeti oda ücretinize dâhildir.

Size refakat edecek birisi yoksa özellikle de düşme riskiniz yüksekse, gerekli düzenlemenin yapılması için servis hemşirenizi bilgilendirebilirsiniz.

Santral-Telefon Hizmetleri

Yatak başı komodininizin üzerinde bulunan telefon ile hastane içi dâhili konuşmanızı yapabilir ve dışarıdan aranabilirsiniz. Odanın numarası telefonun üzerinde yazılı olan dört haneli rakamdır. Hastane içi konuşma yapmak

istediğinizde, dâhili numarayı tuşlamanız yeterli olacaktır.

Hastane dışı arama yapmak istediğinizde santral için lütfen “0” tuşlayarak dış arama isteğinizi bildiriniz.

Dışarıdan sizinle konuşmak isteyen yakınlarınızın hastanemiz santralini (258 264 4646) arayarak telefonun üzerinde yazılı olan dâhili numarayı kodlamaları veya santralden odanın telefon numarasını bağlamasını istemeleri gerekmektedir.

Televizyon Hizmeti Her hasta odasında uzaktan kumandalı televizyon bulunmaktadır. Lütfen diğer hastaları rahatsız etmemek için ses konusunda özen gösteriniz.

Buzdolabı / Mini Bar

Dolabınızın içerisinde, kişisel kullanımınız için ayrılmış mini bir buzdolabı bulunur. Buzdolabı kapağını açık bırakmamaya özen gösterin. Odalarda enfeksiyon kontrolü ve güvenliğiniz açısından lütfen yiyecek bulundurmamaya özen gösteriniz.

Yemek Hizmetleri

Hastalarımızın sağlığı açısından hastaneye dışarıdan yiyecek ve içecek kabul edilmemektedir. Hastanemizde yatarak hizmet aldığınızda aşağıdaki öğünler için hizmet alacaksınız.

Kahvaltı : 06:00-07:00

Ara Öğün : 10:00

Öğle Yemeği : 11:30-12:00 **Ara Öğün :** 15:00

Akşam Yemeği : 16:50-17:30 **Ara Öğün :** 21:00

Yemek, tedavinize ve varsa diyetinize uygun olarak size özel hazırlanır. Günlük menüler ve miktarları diyetisyen tarafından öğünlük besin değerleri göz önünde bulundurularak hesaplanmıştır.

İnternet Hizmeti

Hastanemiz, kablosuz internet hizmeti sunmaktadır. Bağlantıyla ilgili bir sorun yaşarsanız lütfen kat sekreterine / servis hemşirenize bildiriniz.

Elektrikli Eşyalar ve Aydınlatmalar

Cihazlarınızı çalıştırmak için banyoda ve oda duvarındaki prizleri kullanabilirsiniz. Teknik sorunlara neden olabileceği için odanızda su ısıtıcısı gibi aletlerin kullanılmamasını önemle rica ederiz.

Odanızın ışıkları, giriş duvarında bulunan düğmelerden kontrol edilir. Lütfen sadece oda ışıklarınızı açıp kapatan düğmeleri kullanmaya özen gösteriniz.

Klima Sistemi

Oda içi ısıtma ve soğutma işlemleri merkezi bilgisayar sistemi ile gerçekleştirilmektedir. Hastanemizin sahip olduğu sistem, içerideki havanın temizlenmesi de sağlamaktadır. Bu nedenle hastanemizde dışarıya açılan pencere sistemi bulunmamaktadır. Odanızın girişinde, duvara monte edilmiş halde bulunan termostat vasıtasıyla, odanın sıcaklığını ve klima sisteminin çalışma hızını ayarlayabilirsiniz.

Temizlik Hizmetleri

Odanız her gün temizlik hizmetleri personeli tarafından temizlenecektir. Bunun dışındaki her türlü temizlik talebinizi servis hemşirenize bildirmeniz rica olunur. Genel atıklarınız için banyonuzdaki evsel atık kutularını kullanabilirsiniz. Kesici ve delici atıklarınızı mutlaka servis hemşiresine bildiriniz.

Genel Hizmetler

Memnuniyet Anketi

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

Dini İstekleriniz

İnancınız doğrultusunda dini görevlerinizi yerine getirmeyi istemek en doğal hakkınızdır. Bu durumda bir talebiniz olması halinde kattaki kat sekreteri ya da servis hemşiresine iletebilirsiniz. Hasta Hakları Bölümü isteğinize yardımcı olacaktır.

Hastanemizde ibadethane -3.katta yer almaktadır.

ATM

Hastanemizin ana girişine yakın yerde ATM’ler bulunur. Yönlendirme için servis hemşirenizden ve kat sekreterinden yardım alabilirsiniz.

Market

Hastanemizin yan tarafında bulunan benzin istasyonunun marketi bulunmakta, ayrıca yine hastanemizin bir alt sokağında market bulunmaktadır. Yönlendirme için servis hemşirenizden ve kat sekreterinden yardım alabilirsiniz.

Kafe

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

Güvenlik

Hastanemizde güvenlik hizmetleri, huzurunuz için 24 saat kesintisizdir. Hastanemizin genel alanlarının tamamında kapalı devre kamera sistemi ile izleme yapılır. Bir sorunuz olduğunda Hasta Hakları Birimine başvurabilirsiniz.

Otopark

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

Ziyaret Saatleri

Ziyaret saatlerimiz 09:00-22:00 saatleri arasındadır. Olası enfeksiyon riskine karşı 12 yaş altı çocuklar ziyaret için kabul edilmez. 12 yaş üstü çocuklar bir yetişkin yanında hasta ziyareti gerçekleştirebilir.

Özel durumlarda saat 18:00'den sonra ziyaretçi girişleri yalnızca Acil Servis kapısından sağlanır.

Bakımınız yapılırken ziyaretçilerinizin odadan çıkması gerekir.

Ziyaretçilerinizden, odanıza girmeden önce ellerini yıkamalarını veya odanın önünde bulunan el dezenfektanlarını kullanmalarını isteyiniz.

Sağlığınız için aynı anda iki kişiden fazla ziyaretçi kabul etmediğimiz, ziyaret süresini 15 dakika ile sınırlandırdığımız, katta yatan diğer hastaları rahatsız etmemek için sosyal kurallara uyduğunuz ve gürültü yapmadığınız için teşekkür ederiz.

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 ilgisi 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 temsilcısından 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.

Hastalarımızın Sorumlulukları

- Başvurduğu sağlık kurum ve kuruluşunun kural ve uygulamalarına uygun davranır ve katılımcı bir yaklaşımla teşhis ve tedavi ekibinin bir parçası olduğu bilinciyle hareket eder.
- Sağlığı ile ilgili şikâyetlerini, daha önce gördüğü tedavileri, geçirdiği hastalıkları ve tıbbi operasyonlarını, kullandığı ilaçları mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru olarak verir.
- Randevu tarihine ve saatine uyar. Randevuyu değiştirmek istediğinde ilgili yere bildirir.
- Hekim tarafından belirlenen sürelerde kontrole gelir ve tedavisinin gidişatı hakkında geri bildirimlerde bulunur.
- Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmaz.
- Öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların haklarına saygı gösterir.

- Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında Hasta Hakları Birimi'ne başvurur.

Memnuniyet, öneri ve şikayetleriniz için Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi ile entegre karekodu okutarak geri bildirimde bulunabilirsiniz.