

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ

HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar Amaç Madde 1- Bu yönergenin amacı; yönerge kapsamındaki sağlık kurum ve kuruluşlarında Hasta Hakları Uygulamalarının insan haysiyetine yakınpır şekilde herkesin "Hasta Haklarından" faydalanabilmesinde, hak ihlallerinden korunabilmesinde ve gerektiğinde hukuki koruma yollarını fiilen kullanabilmesinde hasta hakları uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması ve denetlenmesi ile ilgili esas ve usulleri belirleyerek sağlık hizmetlerinin efit, kaliteli ve etkin olarak sunumunu sağlamaktır. **Kapsam Madde 2-** Bu yönerge; Sağlık Bakanlığı'na bağlı sağlık kurum ve kuruluşlarını kapsar. **Dayanak Madde 3-** Bu yönerge; 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu'nun 9. maddesinin (c) bendine, 181 sayılı Sağlık Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 43. maddesine ve 01.08.1998 tarih 23420 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Hasta Hakları Yönetmeliđine dayanılarak hazırlanmıştır. **Tanımlar Madde 4-** Bu yönergede geçen; a) **Bakanlık:** Sağlık Bakanlığı'nı, b) **Hasta Hakları Pubesi:** Hasta Hakları Uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması ve denetlenmesinin sağlandığı Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüđü Hasta Hakları Pubesini, c) **Hasta Hakları Ýi Koordinatörlüđü:** Sağlık Müdürlüklerinde kurulacak olan birimi d) **Hastane Hasta Hakları Kurulu:** Hastane hasta hakları biriminden gelen raporları değerlendiren, sonuçlandıran ve hasta hakları uygulamalarının geliptirilmesine yönelik önerilerde bulunan ve söz konusu sağlık kurumlarında oluğturulan kurulu, e) **Hastane Hasta Hakları Birimi:** Hastanelerde, hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla bağvuruları kabul eden, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi bilgilendiren, sağlık çalıpanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitmelerinden sorumlu birimi, f) **Hasta Hakları:** Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen uluslararası sözleşmelerde ve ulusal mevzuatta belirlenen hasta haklarını, g) **Hasta Hakları Yönetim Birimleri:** Hasta hakları birimlerinin kurulamadığı sağlık kurum ve kuruluşlarında oluğturulan birimleri, h) **Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kuruluşları:** Sağlık Evi, Sağlık Birimi, Sağlık Ocağı, Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezi, Verem Savađ Dispanseri, Kanserele Savađ Dispanseri, Sağlık Merkezi, Halk Sağlığı Laboratuvarı ve 112 Acil Hizmetleri Birimi ve benzeri kamu kurum ve kuruluşları ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüđü Hasta Hakları Pubesinin Kuruluş ve Görevleri Kuruluş Madde 5- Hasta hakları ihlallerinin önlenmesi, hasta hakları uygulamalarının geliptirilmesi, ülke genelinde planlanması, denetlenmesi ve koordinasyonundan sorumlu, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüđü bünyesinde Hasta Hakları Pubesi kurulur. Pube yeteri kadar sağlık ve genel idare sınıfı personelinden oluşur. **Hasta Hakları Pubesinin Görevleri Madde 6-** Pube apağıdaki faaliyetleri icra eder. *1- Hasta hakları uygulamalarının kurumsallaşmasına yönelik faaliyetleri kapsamında;* a) Hasta Hakları Ýi Koordinatörlüđü'nün kurulmasını sağlamak. b) Hastanelerde Hasta Hakları Kurullarının kurulmasını sağlamak. c) Sağlık kurumlarında oluğturulan Kurul ve Birimde görev alacak ekibin niteliğini belirlemek. d) Ağız Dığ Sağlığı Merkezlerinde Hasta Hakları Birimleri'nin kurulmasını sağlamak. *2- Hasta hakları uygulamalarının iyileştirme ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik faaliyetleri kapsamında ;* a) Hasta hakları uygulamalarına yönelik projeler üretmek. b) Gerek hasta hakları kurulu ve hasta hakları birimi bünyesinde, gerekse sağlık kurumunun sağlık çalıpanları ile hasta ve yakınlarının hasta hakları konusunda sürekli eğitmelerini koordine etmek, danıpmalık yapmak, denetlemek. *3- Hasta Hakları uygulamaları koordinasyonuna yönelik faaliyetleri kapsamında;* a) Dođrudan bağvuruları ilgili kuruma yönlendirmek. b) Bağvuruların zamanında sonuçlandırılmasını sağlamak,. c) Bakanlık ve Bakanlık dığı birimler arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak. d) Kurumların hasta hakları uygulamaları performansını değerlendirmek. *4- Hasta Hakları uygulamasının tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri kapsamında ;* a) Kitap, afiş, broşür, dergi vs. yayın hazırlanmasını sağlamak. b) Hasta Hakları web sayfasını oluğturmak, geliptirmek, işbirliğini sağlamak. c) Seminer, sempozyum gibi etkinliklere katılmak,

güncel ve konu ile ilgili yayınları izlemek, ilgili yerlere duyurmak. 5- *Araytirma, değerlendirme ve denetim faaliyetleri kapsamında* ; a) Hasta hakları ile ilgili araytırmalar yapmak, yaptırmak. b) Hasta hakları uygulamalarının sistematik olarak değerlendirmek, bunun için gerekli istatistik ve kayıt sistemleri geliştirmek. c) Sağlık Müdürlüğünden gelen formları incelemek ve değerlendirmek. d) Tüm kamu kurum ve kuruluşlarında yürütölen hasta hakları uygulamalarının yerinde denetlemek ve denetlenmesini sağlamak. e) Uluslararası hasta hakları uygulamalarının araytırmak, ölkemize uyarlanmasını sağlamak. 6- *Sertifika, katılm belgesi, kredi sistemi gibi ödöl sistemleri geliştirilmesine yönelik faaliyetlerde bulunmak.*

ÜÇÜNCÜ BÖLÖM

Hasta Hakları Ýl Koordinatörlüđü Ýl Koordinatörlüđü Madde 7- Ýl koordinatörlüğü hasta hakları uygulamalarının il genelinde koordine etmek ve denetlemek amacıyla Sağlık Müdürlüđü bünyesinde kurulur. Koordinatörlüđün görevlerini yürütmesine uygun oda ve gerekli ihtiyaçları il müdürlüğünce karşılanır. Ýl koordinatörlüğü yeterince sağlık ve genel idare sınıfı personelden oluşturulur. **Ýl Koordinatörü Madde 8-** Ýl koordinatörü, Ýl Sağlık Müdürünün önereceği kípiler arasından, Valiliđin teklifi Bakanlığın onayı ile görevlendirilir. Ýl Sağlık Müdürü adına hasta hakları uygulamaları görevini yürütür. Ýl Koordinatörü Halk sağlığı uzmanı, deontoloji uzmanı, pratisyen hekim, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı meslek elemanları arasından belirlenir. Ýl Koordinatörü, Hasta hakları ile ilgili çalışmaların il genelinde sorumludur. Ýl ve ilçe genelinde hasta hakları kurullarının ve birimlerinin işleyişlerini ve uygulamalarının denetlemek ve izlemekle yükümlüdür. Ýl koordinatörü, kendi isteği dışında başka bir kurum, kuruluş veya üniteye görevlendirilemez. Yaptıkları iş gereğince ayrımcılığa veya ceza olarak algılanabilecek işleme tabi tutulamazlar. Ýl koordinatörü, Valiliđin teklifi ve Bakanlığın onayı ile görevden alınabilir, yeri değiştirilebilir. **Ýl Koordinatörlüđünün Görevleri Madde 9-** Ýl koordinatörü aşağıdaki hususları yerine getirmekle yükümlü ve sorumludur. Ýl Koordinatörlüđünün görevleri şunlardır: a) Görevli olduğu ildeki sağlık çalışanlarının hasta hakları uygulamaları ile ilgili hizmete uyum ve eğitim ihtiyaçlarını belirlemek üzere hastane hasta hakları birimleri ile sürekli iletişimde olmak. b) Ýl genelinde tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında bulunan kurul ve birim görevlilerine hasta hakları uygulamaları ve eğitimi konusunda toplantı organize etmek, bu birimleri bilgilendirmek, uygulamaları sürdürmek, toplantı kayıtlarının raporlarını tutmak. c) Hasta hakları uygulamaları ve eğitimleri konusunda danışmanlık yapmak. d) Hasta hakları uygulamaları ve eğitimleri konularının kurul ve birim görevlilerinin desteğini alarak onların ihtiyaçları doğrultusunda belirlemek. e) Eđitime katılanlar için sertifika, katılm belgesi, kredi sistemi gibi ödöl sistemlerinin geliştirilmesine destek olmak. f) Hastanelerin hasta hakları uygulamalarının ve eğitimlerini yerinde denetlemek. g) Sağlık hizmet sunumunu kolaylaştırmak, sağlık hizmetlerinden yararlanma sürelerini kısaltmak ve vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşılabilişliğini artırmak amacıyla polikliniklerde "Hekim Seçme Uygulaması"nın koordine etmek. h) Hasta hakları birimlerinin doldurdukları hasta hakları formlarının kontrol etmek ve istenilen formları düzenli olarak Bakanlığa göndermek. i) Ýl Koordinatörlüđü bünyesinde arşiv oluşturmak. j) Hasta hakları uygulamalarının geliştirmek için ildeki imkanları değerlendirmek, yetkililerle işbirliği yaparak araç-gereç ve malzemelerin temini, bakım, onarım ve korunmasını sağlamak. k) Eđitim programlarına katkıda bulunacak eğitimciler ile işbirliği yapmak, üniversite, kütüphane gibi kurumlardan yararlanmak. l) Görevi ile ilgili seminer, konferans gibi etkinliklere katılmak, güncel ve mesleki yayınları izlemek ve ilgili yerlere duyurmak m) Hasta hakları uygulamaları hakkında vatandaşların, hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesini sağlamak. n) Kurul kararlarının yerine getirilip getirilmediğini kontrol etmek. o) İlçe ve grup başkanlıklarında hasta hakları uygulamalarının başlatılması ve geliştirilmesi için plan, program hazırlamak ve uygulamak. p) Hasta hakları kurulları ve birimleri hakkında yapılan şikayetleri incelemek, sonuçlandırmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÖM

Hastane Hasta Hakları Kurulu ve Biriminin Teşekkölü, Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları ile Kurul ve Birimlerde Çalışanların Görev ve Yetkileri Hasta Hakları Kurulu Madde 10- Hasta hakları uygulamalarının planlamak, değerlendirmek, uygulamak ve önerilerde bulunmak amacıyla il merkezlerindeki bütün kamu hastaneler ile ilçelerdeki 100 yatak üzerindeki hastanelerde "Hasta Hakları Kurulu" oluşturulur. Kurul biri başkan olmak üzere toplam 8 kípiden teşekköl eder. **Kurul Üyeleri Madde 11-** Hasta Hakları

Kurulu aþaðýdaki üyelerden olupur; a) Baþkan: Kamu hastanelerinde hastanenin kalite hizmetlerinden sorumlu Baþtabip Yardýmcýsý, kurulun baþkanýdýr. b) Hasta Haklarý Birim Sorumlusu, c) Hakkýnda baþvuruda bulunulan personelin birim sorumlusu, d) Hasta haklarý konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kurulubu temsilcisi (Kurula kabul edilme þartlarý 44.maddede belirlenmiþtir.) e) Varsa hastanýn avukatý (Hastayý temsil ettiðine dair vekaletin bulunmasý gerekir. Ayrýca hasta veya yakýný isterlerse kurula girerek kurul üyelerini konu hakkýnda bilgilendirebilirler. Ama oylamaya katýlamazlar ve oylama sýrasýnda kurulda bulunamazlar.) f) 4688 Sayýlý Kamu Sendikalarý Kanununa göre kurumda yetki almýþ sendika temsilcisi, g) Valiliðin belirleyeceði bir vatandaþ. (Kendisi ve yakýnlarýnýn Saðlýk Bakanlýðýna baðlý kurumlarda ticari iliþkisi olmayan, saðlýk hizmetleri veya sosyal hizmetler alanýnda temayüz etmiþ, 65 yaþýný geþmemiþ, kurula sürekli olarak katýlmasýný engelleyecek kronik bir rahatsýzlyðý olmayan, gönüllü bir kiþi kurulda görev alýr.) h) Ýl genel meclisi üyeleri arasýndan Vali tarafýndan seçilecek bir üye, **Kurul Baþkanýnýn Görev ve Yetkileri Madde 12-** a) Daha önceden belirlenen gün ve saatte toplantý yapýlmasýný saðlamak. b) Baþvuru yapýlan çalyþan hakkýnda bilgi alýnmasýný saðlamak. c) Hasta haklarý uygulamalarýnýn iyileþtirilmesi çalyþmalarý ile ilgili olarak kurul tarafýndan alýnan önerilerin uygulanmasýný takip etmek ve Ýl Koordinatörüne bilgi vermek. d) Bakanlýk tarafýndan planlanan eðitimlere yardýmcý olmak. e) Baþka kurumlardan resmi olarak kurumuna hasta haklarý konusunda eðitim almaya gelen çalyþanlara danýþmanlýk, eðitmenlik yapmak. f) Kurul hizmetlerinin hasta haklarý ile ilgili mevzuata ve yönerge esaslarýna uygun olarak yapýlmasýný saðlamak. **Kurulun Görevleri, Çalyþma Usul ve Esaslarý Madde 13-** a) Hasta haklarý ve uygulamalarýný gerçekleþtirmek, baþvuru dosyalarýný deðerlendirmek, hasta haklarýnýn geliþtirilmesi için tavsiyelerde bulunmak. b) Hasta haklarý kurullarý baþvuru dosyalarýný hasta hakký ihlali aþýsýndan deðerlendirip idareye görüpünü sunmakla yükümlüdür. Ýdare gerekli önlemleri alýr ve giriþimlerde bulunur. c) Kurul baþvuru dosyasý durumuna göre bu yönergede belirlenen ip ve iþlemleri yapmak üzere haftada en az bir defa toplanýr. Görüpülecek dosya olmadýðý durumlarda kurul en fazla 15 günde bir defa toplanýr. Toplantý tarihinden bir gün önce hasta haklarý birim sorumlusu kurul üyelerini toplantýnýn yapýlacaðý yer tarih ve saat konusunda bilgilendirir. d) Kurul, gelen baþvuru dosyalarýný deðerlendirerek hasta haklarý mevzuatý çerçevesinde kesin bir karara baðlar. Baþvurunun birim tarafýndan alýnmasýndan sonra karar verme süresi 15 ip günüdür. e) Teknik bilgi veya uzmanlýk isteyen konularda kurum dýþýnda bir bilirkiþinin incelemesi için baþvuru dosyasýný kurul, kurum idaresine gönderir. Gerekli iþlemleri idare gerçekleþtirir. Bu konuda baþvuru sahibine konu hakkýnda bilgi verilir. f) Kurul gizlilik esasýna göre hareket eder. Kararlarý gizli oyla alýr. Kurul kararlarýnýn objektifliði, mahremiyeti ve gizliliðinin saðlanması, baþvuru yapan kiþinin ve hakkýnda baþvuru yapýlan çalyþanýn isminin ifþa olmamasý için; Kurulda görüpülen dosyalarda geþen isimler yerine “ÇALIBAN” ve “BAÞVURAN” ibarelerini kullanarak baþvuru sahibinin ve hakkýnda baþvuru yapýlan çalyþanýn adý, soyadý ve diðer bilgilerinin gizlenmesi saðlanýr. Kurul baþkaný çalyþanýn mesleði ve çalyþtýðý bölüm hakkýnda bilgi verir. Baþvuru yapan hasta yada yakýnýnýn adres bilgileri hiçbir þekilde kurul baþkaný ve birim sorumlusu dýþýnda kimseye verilemez. Kurul baþkaný ve birim sorumlusu bu bilgileri gizli tutmakla yükümlü ve sorumludur. g) Oylama gizli yapýlýr. Kararlar oy çokluðu ile alýnýr. Oylarýn eþitliði halinde baþkanýn taraf olduðu görüp kabul edilir. h) Alýnan kararlar Hasta Haklarý Kurul Karar Formuna (EK-1) yazýlýr ve kurul üyeleri tarafýndan imzalanarak Hasta Haklarý Birimi'ne gönderilir. i) Kurulda belirlenen öneriler / tavsiyeler Kurul Önerileri Formu'na kaydedilerek imza altýna alýnýr. (Ek-2) Hasta Haklarý Birimine gönderilir. j) Kurumlarýnda hasta haklarý uygulamalarý ile ilgili personele yapýlmasý gereken eðitimleri planlar, yerinde inceleme ve deðerlendirme yapar. k) Adli yargýya intikal eden, muhakkik tayin edilen ve/veya idari soruþturmaya konu olduðu halde kurula intikal eden baþvurular kurulda görüpülmez, baþvuru sahibine yapýlan diðer iþlemler hakkýnda bilgi verilir. l) Hastane hasta haklarý kurullarý ip akýþ þemasý ekte (EK-3) verilmiþ olup, ip ve iþlemler þemada belirtilen çerçevede yürütülür. **Hastane Hasta Haklarý Birimi Madde 14-** Hasta haklarý uygulamalarýnýn planlanmasý, deðerlendirilmesi, uygulanmasý amacýyla Ýllerde tüm kamu hastaneleri, diþ hastaneleri ve ilçelerdeki 100 yatak kapasitesi üzerindeki hastanelerde “Hasta Haklarý Birimi” kurulur. Birim yeteri kadar saðlýk hizmetleri sýnýfý ve genel idare hizmetleri sýnýfý çalyþandan olupur. Birim, Hasta Haklarý Kurul Baþkaný olan Baþhekim Yardýmcýsýna baðlý olarak faaliyet gösterir. **Hasta Haklarý Birim Sorumlusu Madde 15-** Birim sorumlusu; kamu hastaneleri için sosyal hizmet uzmaný, psikolog, halkla iliþkiler uzmaný, hembire (fakülte mezunu) unvanýna sahip kiþiler arasýndan, Valiliðin teklifi Bakanlýðýn onayý ile görevlendirilir. Hasta haklarý konusunda eðitim alarak bu birimlerde görevlendirilen personelin tayin, nakil vb. iþlemlerde öncelikle hastane hasta haklarý birimi olan yerlerde görevlendirilir. Hasta Haklarý biriminde çalyþan personel görevlendirildikten sonra kendi

istekleri dýpýnda baþka bir kurum, kurulup veya ünite de görevlendirilemezler. Yaptýklarý ip gereðince ayrýmcýlýða veya ceza olarak algýlanabilecek iþleme tabi tutulamazlar. Birim sorumlusu, Valiliðin teklifi Bakanlýðın onayý ile görevden alýnabilir, yeri deðiþtirilebilir. Bu konuda bakanlýðın vermiþ olduðu hizmet içi eðitimlere katýlmayanlar birim sorumlusu olarak teklif edilemezler. **Hasta Haklarý Birim Sorumlusunun Görev ve Sorumluluklarý: Madde 16-** 7 a) Baþta çocuklar ve özürliüler olmak üzere tüm hastalarýn danýþmanlýðýný ve savunuculuðunu yapmak. b) Baþvurularý almak, ilk görüþmeyi yapmak, hasta haklarý baþvuru formunu doldurmak (EK-5), baþvuru sahibine bilgi vermek, danýþmanlýk yapmak. c) Baþvurular yerinde çözülrse, “Yerinde Çözölen Sorunlar Defteri”ne (EK-6) (Formata uygun olacak þekilde) doldurmak. Yerinde çözülemeyen sorunlar için ise hasta haklarý baþvuru formunu doldurarak internete kaydetmek ve hasta haklarý kuruluna ilgili belgelerle birlikte göndermek. d) Baþvuru alýndýðýnda durum acil ise ayný gün hastane idaresini bilgilendirmek. e) Hakkýnda baþvuru yapýlan çalıþan hakkýnda ayný gün Kurul Baþkaný imzasý ile “Bilgi Formu”(EK-7) doldurmak ve bilgi istemek. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kiþinin ismi dýpýnda kiþisel bilgilerinin gizli tutulmasýný saðlamak, formu imza karþýlýðý teslim etmek ve imza karþýlýðý almak. f) Bilgi Formu'nun 2 gün içinde cevaplandýrýlmasýnýn takibini yapmak. g) Hastalarýn eleþtiri ve önerilerini dinlemek. h) Hasta haklarý uygulamalarýný geliþtirmek için çalıþmalar yaparak kurula sunmak. i) Hasta haklarý uygulamalarý ile ilgili eðitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eðitim konularýný belirlemek, uygun zaman, yer , uygulama alanlarý ve eðitilen kiþilerin belirlenmeleri konularýnda hasta haklarý kurulu ile iþbirliði yapmak, Hasta Haklarý Ýl Koordinatörüne bilgi vermek ve görüþlerini almak. j) Hasta haklarý uygulamalarý ile ilgili eðitimlerin uygulanmasý, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta haklarý il koordinatörüne bilgi vermek ve görüþlerini almak. k) Eðitime katýlan çalıþanlar için ödöl sistemini hasta haklarý il koordinatörü ile birlikte geliþtirmek. l) Kendi kurumundaki eðitim programlarýný hazýrlamak, organize etmek, yürütmek ve eðitim materyali geliþtirmek. m) Formlarýn gözden geçirilmesi ve deðerlendirme çalıþmalarýna katýlmak. n) Güncel ve görevi ile ilgili yayýnlarý izlemek ve duyurmak. o) Çalıþmalarý hasta merkezli yapmak, hastalarýn haklarýný daha çok koruyan ve hastalarý memnun etmeye ve alýnan kararlara hastalarý da dahil etmeye yönelik uygulamalarý baþlatmak. r) Hasta haklarý ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalıþan hakkýnda ilgili mevzuata göre idare tarafýndan yapýlan iþlemin sonucunu resmi olarak baþvurana bildirmek. r) Tüm iþlemlerde gizliliði saðlamak. **Hasta Haklarý Birim Memuru Madde 17-** Bilgisayar kullanmayý bilen rapor hazýrlayabilecek, birimin istatistiklerini tutabilecek ve resmi yazýþmalarý yapabilecek yeterli sayýda personel görevlendirilir. Birim sorumlusu tarafýndan verilen birimin faaliyet alanýna giren görevleri yerine getirmekle yükümlüdür. **Birim Memurunun Görev ve Sorumluluklarý: Madde 18-** a) Ýnternet üzerinden veri giriþi iþlemlerini baþvurunun alýnmasýndan itibaren 24 saat içinde yapmak. b) Hasta haklarý kurulunda incelenecek dosyalarý hazýrlamak. c) Hasta haklarý uygulamalarý ile ilgili gerekli kayýtlarý ve istatistikleri tutmak. d) Ýlgili birimlerle iþbirliði yaparak araç-gereç ve malzemelerin bakým, onarým ve korunmasýný saðlamak. e) 3 ayda bir istenilen istatistiki formlarý doldurarak Saðlýk Müdürlüðü'ne göndermek. f) Bilgi isteme formunda bilgi istenen kiþinin ismi dýpýnda kiþisel bilgilerinin gizli tutulmasýný saðlamak, formu imza karþýlýðý teslim etmek ve imza karþýlýðý almak. g) Evraklarý “Hasta Haklarý Birimi Gelen-Giden Evrak Defteri”ne kaydetmek. h) Kurulda görüþülecek dosya ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri hasta haklarý kurulu üyelerine baþvurudan sonra en geç 4 gün sonra ellerinde olacak þekilde daðýtmak. 8 i) Kurulda alýnan kararlara ilgililere (EK-8, EK-9) resmi olarak 3 ip günü içinde bildirmek ve bundan sonra yapýlacaklar konusunda baþvuran kiþiye bilgi vermek. j) Hastane dýpýna gönderilecek evrak için hastane evrak defterinden ayrýca sayý almak. k) Kurul Kararlarý Öneri Formunda yer alan öneri, istek ve uygulamalarýn bir nüshasýný idareye, bir nüshasýný il koordinatörüne göndermek. l) Hasta haklarý uygulamalarý ile ilgili araþtırmalara, seminerlere katýlmak, güncel ve konu ile ilgili yayýnlarý izlemek, ilgili yerlere duyurmak, yayýnlara katýlmak gibi hususlarla ilgili iþlemleri yürütmek. m) Hastalarýn ihtiyacı olan birimlere kolayca ulaþabilmelerini temin etmek amacıyla hastanenin uygun yerlerinde hastalar, personel ve ziyaretçilerin kolayca ulaþıp okuyabilecekleri bilgilendirici tabela, broþür, kitapçýk, eðitici broþür, afiþ vb, yeterince bulundurulmasýný takip etmek. **Hasta Haklarý Birimi Diðer Personeli Madde 19-** Hastalara gerektiðinde refakat edebilecek, yol gösterebilecek, hasta veya yakýnýna rehberlik edebilecek, evraklarý takip edecek, yeterli sayýda yardımcı uygun personel görevlendirilir. **Fiziki Nitelikler Madde 20-** Hasta haklarý birimleri baþvuru yapacak olanlarýn kolayca ulaþabilecekleri yerlerde, tercihen ekte (EK- 10) belirtilen yerleþim planýna uygun olarak kurulur. Telefon, fax, internet baðlantýlý bir bilgisayar, yeterli sayýda koltuk, sandalye ve masa gibi araç gerecin saðlanmasıdan Baþhekim sorumludur. Hasta haklarý birimlerinin ip akýþ þemalarý ekte (EK-11) verilmiþtir. **Hasta Haklarý Ýletişim Birimleri Madde 21-** 100 yataktan daha az

yatak kapasitesine sahip ilçe hastanelerinde hasta hakları iletişim birimleri kurulur. Ancak bu yönergede belirlenen şekilde hasta hakları kurulu ve hasta hakları birimi oluşturanlar bu şekilde hizmet sunabilir. Birim, Hasta Hakları Kurul Başkanı olan Başhekim Yardımcısına bağlı olarak faaliyet gösterir. **Hasta Hakları İletişim Birimi Sorumlusu Madde 22-** Tercihen lisans veya önlisans mezunu sağlık personeli tarafından sorumlu hekimin teklifi ile sağlık gurup başkanlığı tarafından görevlendirilir. Hasta hakları eğitim aldikten sonra çalışmaya başlar. Hasta hakları konusunda eğitim alarak bu birimlerde görevlendirilen personelin tayin, nakil vb. işlemlerde öncelikle hastane hasta hakları birimi olan yerlerde görevlendirilir. Hasta Hakları biriminde çalışan personel görevlendirildikten sonra kendi istekleri dışında başka bir kurum, kuruluş veya üniteye görevlendirilemezler. Yaptıkları iş gereğince ayrımcılığa veya ceza olarak uygulanabilecek işleme tabi tutulamazlar. Birim sorumlusu, illerde Sağlık Müdürlüğü'nün teklifi ve Valiliğin onayı ile görevden alınabilir, yeri değiştirilebilir, ilçelerde Sağlık Grup Başkanlığı'nın teklifi ve Kaymakamın onayı ile görevden alınır. **Hasta Hakları İletişim Birimi Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları Madde 23-** a) Başta çocuklar ve özürsüzlük olmak üzere tüm hastaların danışmanlığı ve savunuculuğunu yapmak. b) Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak (EK-5), başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak. c) Başvurular yerinde çözümlerse "Yerinde Çözülen Sorunlar Defteri"ne (EK-6) kaydetmek. Yerinde çözülemeyen sorunlar için ise hasta hakları başvuru formunu doldurarak Sağlık Gurup Başkanlıklarında kurulan Hasta Hakları Kurulu'na göndermek. d) Hasta hakları kurulunda incelenmek üzere dosyayı hazırlamak. e) Hasta hakları uygulamalarının geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak. f) Hasta hakları uygulamaları ile ilgili gerekli kayıt ve istatistikleri tutmak. g) İlgili birimlerle işbirliği yaparak araç-gereç ve malzemelerin bakım, onarım ve korunmasını sağlamak. h) 3 ayda bir formları doldurarak Sağlık Müdürlüğüne göndermek. i) Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi çalışmalarına katılmak. j) Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün idareyi bilgilendirmek. k) Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün idare amirinin imzasıyla "Bilgi Formu"(EK-7) doldurmak ve bilgi istemek. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığında teslim etmek ve imza karşılığında almak. l) Bilgi Formu'nun 2 gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak. m) Evrakları "Birim Gelen-Giden Evrak Defteri"ne kaydetmek. n) Kurulda görülecek dosya ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri başvurudan en geç 4 gün sonra ellerinde olacak şekilde sağlık grup başkanlığına göndermek. o) Alınan kararları kurul kararı kuruma ulaştıktan sonra 3 iş günü içinde ilgililere (EK-8,EK-9) resmi olarak bildirmek. p) Kurum dışında çıkacak evrak için evrak defterinden ayrıca sayı almak. r) Hasta hakları uygulamaları konusunda hasta hakları il koordinatörü ile işbirliği yapmak ve koordinasyonu sağlamak. s) Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek. t) Hastaların ihtiyacı olan birimlere kolayca ulaşabilmelerini temin etmek amacıyla hastanenin uygun yerlerinde hastalar, personel ve ziyaretçilerin kolayca ulaşabileceği bilgilendirici tabela, broşür, kitapçık, eğitimci broşür, afiş bulundurmak üzere gerekli tedbirleri almak. **Fiziki Nitelikler Madde 24-** Hastanede Hasta Hakları İletişim Birimleri başvuru yapacak olanların kolayca ulaşabileceği, hastaların korkmasına çekinmesine yol açmayacak yerlerde kurulur. Hastaların mahremiyetlerinin korunmasını sağlamak için özel bir oda verilir. Telefon, fax, internet bağlantılı bir bilgisayar, yeterli sayıda koltuk, sandalye ve masa gibi araç gereç sağlanır. Kurulacak hasta hakları iletişim birimleri iş akışı şeması ekte (EK-13) verilmiştir. **Madde 25-** 100 yataktan daha az yatak kapasitesine sahip ilçe hastanelerinde hasta hakları kurulları oluşturulmaz. Başvurular Sağlık Gurup Başkanlıklarında oluşturulacak hasta hakları kurulu için belirlenen esas ve usullere göre değerlendirilir.

BELİMLİ BÖLÜM

Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları Hasta Hakları Kurulları, Birimleri ve İletişim Birimlerinin Kurulması İle Çalışma Usul ve Esasları Sağlık Grup Başkanlıklarında Hasta Hakları Kurulları Madde 26- Hasta hakları uygulamalarının planlamak, değerlendirmek ve uygulamak amacıyla sağlık grup başkanlıklarının bünyesinde "Hasta Hakları Kurulları" oluşturulur kurul birisi başkan toplam 8 kişiden teşekkül eder. **Kurul Üyeleri Madde 27-** a) Başkan; Sağlık Grup Başkanı veya görevlendireceği bir hekim, b) Sağlık Grup Başkanlığı'nda görevli hasta hakları birim sorumlusu, c) Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi bir kişi (Tüzüklerinde Hasta ve hasta yakınlarına hizmet amacıyla ifade eden maddeler bulunan dernek yada vakıflar.) Sivil toplum örgütleri

dođrudan Sađlýk Grup Bađkanlýđý'na bađvuruda bulunarak ilgili kurum ve kuruluđlarda Sađlýk Grup Bađkaný tarafýndan Kaymakamlýk onayý ile görevlendirilme yapýlacaktýr. d) Hakkýnda bađvuru yapýlan personelin birim sorumlusu, 10 e) Varsa hastanýn avukatý (Hastayý temsil ettiđine dair vekaletin bulunmasý gerekir. Ayrýca hasta veya yakýný isterlerse kurula girerek kurul üyelerini konu hakkýnda bilgilendirebilirler. Ama oylamaya katýlamazlar ve oylama sýrasýnda kurulda bulunamazlar.) f) 4688 Sayýlý Kamu Sendikalarý Kanununa göre il/ilçede yetki almýp sendikanýn temsilcisi, g) Kendisi ve yakýnlarýnýn Sađlýk Bakanlýđý'na bađlý kurumlarla ticari iliđkisi olmayan,65 yapýný geçmemiđ, kurula sürekli olarak katýlmasýný engelleyecek kronik bir rahatsýzlyđý olmayan Kaymakamlýđýn belirleyeceđi bir vatandađ, h) Belediye Encümenin seçilmiđ üyelerinden Kaymakamca belirlenecek bir üye. **Sađlýk Grup Bađkanlýđý Hasta Haklarý Kurullarýnýn Görevleri, Çalýpma Usul ve Esaslarý Madde 28-** a) Hasta haklarý uygulamalarýnýn gerçekteştirilmesi, bađvuru dosyalarýnýn deđerlendirilmesi ve hasta haklarýnýn geliptirilmesi için tavsiyelerde bulunmakla görevlidir. b) Hasta haklarý kurullarý bađvuru dosyalarýný (EK-15) hasta hakký ihlali açýsýndan deđerlendirip görüþünü idareye sunmakla yükümlüdür. c) Kurul bađvuru dosyasý durumuna göre aþaðýdaki ip ve iþlemleri yapmak üzere haftada en az bir defa toplanýr. Görüþülecek dosya olmazsa kurul bir hafta sonra toplantý yapar bunu erteleyemez. Kurul eđitim, hasta haklarýnýn geliptirilmesi vb. konularda kararlar alarak kurul öneri formuna kaydedip gerekli giriþimler için geređi yapýlmak üzere hasta haklarý birimine havale eder. d) Kurula gelen bađvuru dosyalarýný deđerlendirerek Hasta Haklarý mevzuatý çerçevesinde bir karara bađlar.Karar verme süresi birime yapýlan bađvurudan itibaren 15 ip günüdür. e) Kurul, uzmanlýk isteyen konularda bilirkiþinin incelemesi için bađvuru dosyasýný sađlýk gurup bađkanýna geređi yapýlmak üzere havale eder. Bu konu hakkýnda bađvuru sahibine bilgi verilir. f) Kurul gizlilik esasýna göre hareket eder. Kararlarý gizli oyla alýr.(Kurul kararlarýnýn objektifliđi, mahremiyeti ve gizliliđinin sađlanması, bađvuru yapan kiþinin ve hakkýnda bađvuru yapýlan çalýpanýn isminin aþibe olmamasý için; Kurulda görüþülen dosyalarda geçen isimler yerine "ÇALIPAN" ve "BAĐVURAN" ibarelerini kullanarak bađvuru sahibinin ve hakkýnda bađvuru yapýlan çalýpanýn adý, soyadý ve diđer bilgilerinin gizlenmesi sađlanýr. g) Kararlar gizli oylama neticesinde oy çokluđu ile alýnýr. Oylarýn eþitliđi halinde bađkanýn taraf olduđu görüþ kabul edilir. h) Alýnan kararlar Hasta Haklarý Kurul Karar Formu'na yazýlýr ve kurul üyeleri tarafýndan imzalanarak , Hasta Haklarý Birimi'ne gönderilir. i) Kurulda belirlenen öneriler Kurul Önerileri Formuna kaydedilerek üyeler tarafýndan imzalanýr. j) Kurul, söz konusu kurum ve kuruluđlarda hasta haklarý uygulamalarý ile ilgili personele yapýlmasý gereken eđitimleri planlar ve deđerlendirme yapar. k) Adli yargýya intikal eden ve/veya idari soruþturmaya konu olan ve ayný zamanda hasta haklarý biriminden kurula intikal eden bađvurular kurulda görüþülmez. Bađvuru sahibine bilgi verilir. l) Ayakta Tephis ve Tedavi Yapan Sađlýk Kurum ve Kuruluđlarý hasta haklarý kurullarý ip akýp þemasý ekte (EK-4) verilmiþtir. **Sađlýk Grup Bađkanlýklarýnda Oluþturulacak Hasta Haklarý Birimleri Madde 29-** Tüm sađlýk grup bađkanlýklarýnda hasta haklarý uygulamalarýnýn planlanması, deđerlendirilmesi, uygulanmasý amacıyla hasta haklarý birimi kurulur. Yeteri kadar sađlýk hizmetleri sýnýfý ve genel idari hizmetleri sýnýfý çalýpanlardan olupur. **Görevlendirilecek Personel Madde 30-** Tercihen lisans yada ön lisans mezunu bilgisayar kullanmayý bilen sađlýk personeli arasýndan sađlýk grup bađkanýnýn teklifi ve Kaymakamýn onayý ile hasta haklarý birim sorumlusu seçilir. **11 Hasta Haklarý Birim Sorumlusunun Görev ve Sorumluluklarý: Madde 31-** a) Sađlýk Grup Bađkanlýđý'na dođrudan veya sađlýk kurum ve kuruluđlarýndan gelen bađvurularý kaydetmek ve dosyalarýný hazýrlamak. b) Hakkýnda bađvuru yapýlan çalýpan hakkýnda en geç 2 gün içinde bilgi istemek. c) Gerekli istatistikleri tutmak. d) Kurula katýlmak. e) Ý koordinatörünün vereceđi bu yönergede belirlenen diđer görevleri yerine getirmek. f) Verilecek olan eđitimin organizasyonunu yapmak. g) Bađvurularla ilgili bilgi vermek, danýpmanlýk yapmak. **Fiziki Nitelikler Madde 32-** Sađlýk Grup Bađkanlýđý'na bađlý kurulan Ayakta Tephis ve Tedavi Yapan Sađlýk Kurum ve Kuruluđlarý Hasta Haklarý Birimleri bađvuru yapacak olanlarýn kolayca ulaþabilecekleri mekanlarda kurulur. Bađvurunun mahremiyetinin sađlanması için en az bir oda tahsis edilir. Telefon, fax, internet bađlantýlý bir bilgisayar, yeterli sayýda koltuk, sandalye ve masa gibi araç gereç sađlanýr. Sađlýk Grup Bađkanlýklarýnda kurulacak Ayakta Tephis ve Tedavi Yapan Sađlýk Kurum ve Kuruluđlarý hasta haklarý birimleri ip akýp þemasý ekte (EK-12) verilmiþtir. **Ayakta Tephis ve Tedavi Yapan Sađlýk Kurum ve Kuruluđlarýnda Oluþturulacak Hasta Haklarý Ýletipim Birimleri Hasta Haklarý Ýletipim Sorumlusu: Madde 33-** Tercihen lisans veya önlisans mezunu sađlýk personeli arasýndan sorumlu hekimin teklifi ile sađlýk grup bađkaný tarafýndan görevlendirilir. Ýletipim sorumlusu hasta haklarý eđitimi aldyktan sonra çalýpmaya bađlar. **Görev ve Sorumluluklarý Madde 34-** a) Bađta çocuklar ve özürlüler olmak üzere tüm hastalarýn danýpmanlýđýný yapmak. b) Bađvurularý almak, ilk, görüþmeyi yapmak, hasta haklarý bađvuru

formunu doldurmak (EK- 5), başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak. c) Başvurular yerinde çözümlerse “Yerinde Çözülen Sorunlar” (EK-6) defterine kaydedilerek. Yerinde çözülemeyen sorunlar için ise hasta hakları başvuru formunu doldurarak Sağlık Grup Başkanlığına göndermek. d) Hastaların eleştirileri ve önerilerini dinlemek. e) Hasta hakları uygulamaları hizmetine ulaşılmıyorsa kolaylaştırmak ve kullanılmıyorsa daha kolay hale getirmek. f) Hasta hakları kurulunda incelenmek üzere dosyayı hazırlamak. g) Hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesi için çalışmalar yaparak kurula sunmak. h) Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim programları, eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda Sağlık Grup Başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan Hasta Hakları Birimine bilgi vermek ve görüşlerini almak. i) Hasta hakları uygulamaları ile ilgili gerekli kayıt ve istatistikleri tutmak ve Sağlık Grup Başkanlıklarına göndermek. j) Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün idareyi bilgilendirmek. k) Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün kurum amirinin imzasıyla “Bilgi Formu”(EK-7) doldurmak ve bilgi istemek. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığında teslim etmek ve imza karşılığında almak. l) Bilgi Formu’nun 2 gün içinde cevaplandırılması için takibini yapmak. m) Evrakları “ Gelen-Giden Evrak Defteri”ne kaydetmek. 12 n) Kurulda görülecek tüm bilgi ve belgeleri başvuru tarihinden itibaren en geç 4. günün sonunda ulaşılabilecek şekilde Sağlık Grup Başkanlığına göndermek. o) Hasta hakları uygulamaları hakkında İl Koordinatörü’ne bilgi vermek. p) Çalışmaları hasta merkezli, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları sürdürmek. q) Hasta hakları uygulaması konusunda hasta hakları birimiyle iş birliğini ve koordinasyonu sağlamak. r) Hasta hakları panolarının ilgili yerlere asması. **Fiziki Nitelikler Madde 35-** Kurumun fiziki şartlarına göre; başvuru yapacak olanların kolayca ulaşılabilecekleri mekanlarda kurulur ve gizlilik esasına uygun bir düzenleme yapılarak mahremiyet sağlanır. Ayaktan Tefhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşlarında oluşturulacak hasta hakları iletişim birimleri iş akışı beldesinde ekte (EK-14) verilmiştir. **Sağlık Grup Başkanlığı Bulunmayan İl Merkezlerinde Oluşturulacak Ayakta Tefhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları Hasta Hakları Kurulları Madde 36-** Hasta hakları uygulamalarının planlamak, değerlendirmek ve uygulamak amacıyla İl Sağlık Müdürlükleri bünyesinde “Ayakta Tefhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları Hasta Hakları Kurulu” oluşturulur. Kurul birisi başkan toplam 8 kişiden tepekkül eder. **Kurul Üyeleri Madde 37-** a. Başkan; İl Sağlık Müdürlüğü’nün görevlendireceği bir hekim, b. İl Sağlık Müdürlüğünde görevli hasta hakları birim sorumlusu, c. Hasta hakları konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu temsilcisi bir kişi (Tüzüklerinde Hasta ve hasta yakınlarına hizmet amacını ifade eden maddeler bulunan dernek yada vakıflar.) Sivil toplum örgütleri İl Sağlık Müdürlüğü’ne doğrudan başvuruda bulunarak ilgili kurum ve kuruluşlarda İl Sağlık Müdürü tarafından Valilik onayı ile görevlendirilme yapılacaktır. d. Hakkında başvuru yapılan personelin birim sorumlusu, e. Varsa hastanın avukatı (Hastayı temsil ettiğine dair vekaletin bulunması gerekir. Ayrıca hasta veya yakını isterlerse kurula girerek kurul üyelerini konu hakkında bilgilendirebilirler. Ama oylamaya katılamazlar ve oylama sırasında kurulda bulunamazlar.) f. 4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanununa göre ilde tüm sağlık kuruluşlarında en çok üyesi bulunan sendika temsilcisi, g. Valiliğin belirleyeceği ağadındaki niteliklere sahip bir vatandaş. (kendisi ve yakınlarının Sağlık Bakanlığı’na bağlı kurumlarla ticari ilişkisi olmayan, 65 yaşını geğmemiş, kurula sürekli olarak katılması engelleyecek kronik bir rahatsızlığı olmayan gönüllü bir kişi kurulda görev alır.) h. İl genel meclisi üyeleri arasından Vali tarafından seçilecek bir üye. **Hasta Hakları Kurulları Görevleri, Çalışma Usul ve Esasları Madde 38-**Hasta hakları uygulamalarının geręekleştirilmesi, başvuru dosyalarının değerlendirilmesi ve hasta haklarının geliştirilmesi için tavsiyelerde bulunmakla görevlidir. a. Hasta hakları kurulları başvuru dosyalarının(EK-15) hasta hakkı ihlali açısından değerlendirip görüñünü sunmakla yükümlüdür. b. Kurul başvuru dosyası durumuna göre ağadındaki iş ve işlemleri yapmak üzere haftada en az bir defa toplanır. Görülecek dosya olmazsa kurul bir hafta sonra toplantı yapar bunu 13 erteleyemez. Kurul eğitim, hasta haklarının geliştirilmesi vb. konularda kararlar alarak kurul öneri formuna kaydedip gerekli girişimler için gereği yapılmak üzere hasta hakları birimine havale eder. c. Kurula gelen başvuru dosyalarının değerlendirerek Hasta Hakları mevzuatı çerçevesinde bir karara bağlar. Karar verme süresi birime yapılan başvurudan itibaren 15 iş günüdür d. Kurul, uzmanlık isteyen konularda bilirkişinin incelemesi için başvuru dosyasını Sağlık müdürüne gereği yapılmak üzere havale eder. Bu konuda başvuru sahibine bilgi verilir. e. Kurul gizlilik esasına göre hareket eder. Kararları gizli oyla alır.(Kurul kararlarının objektifliği, mahremiyeti ve gizliliğinin sağlanması, başvuru yapan kişinin ve hakkında başvuru yapılan çalışanın isminin afişe olmaması için; Kurulda görülen dosyalarda geçen isimler yerine

“ÇALIŞAN” ve “BAŞVURAN” ibarelerini kullanarak başvuru sahibinin ve hakkında başvuru yapılan çalışanın adı, soyadı ve diğer bilgilerinin gizlenmesi sağlanır. f. Kararlar gizli oylama neticesinde oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın taraf olduğu görülür kabul edilir. g. Alınan kararlar Hasta Hakları Kurul Karar Formuna yazılır ve kurul üyeleri tarafından imzalanarak , Hasta Hakları Birimine gönderilir. h. Kurulda belirlenen öneriler Kurul Önerileri Formuna kaydedilerek imza altına alınır. i. Kurul, söz konusu kurum ve kuruluşlarda hasta hakları uygulamaları ile ilgili personele yapılması gereken eğitimleri planlar ve değerlendirme yapar. j. Adli yargıya intikal eden ve/veya idari soruşturmaya konu olan ve aynı zamanda hasta hakları biriminden kurula intikal eden başvurular kurulda görülmez. Başvuru sahibine bilgi verilir. **Sağlık Grup Başkanlığı Bulunmayan İl Merkezlerinde Kurulacak Ayakta Tefhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları Hasta Hakları Birimleri Madde 39-** Sağlık Müdürlükleri’nce hasta hakları uygulamalarını planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması amacıyla hasta hakları birimi kurulur. İl Sağlık Müdürlükleri’nde hasta hakları uygulamalarını kurul adına yürütür. Yeteri kadar sağlık hizmetleri sınıfı ve genel idari hizmetleri sınıfı çalışanlardan oluşur. **Görevlendirilecek Personel Madde 40-** Tercihen lisans yada ön lisans mezunu, bilgisayar kullanmayı bilen diğer sağlık personeli arasından İl Sağlık Müdürü’nün teklifi ve Valiliğin onayı ile hasta hakları birim sorumlusu seçilir. **Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görev ve Sorumlulukları: Madde 41-** a. İl Sağlık Müdürlüğü’ne doğrudan veya sağlık kurum ve kuruluşlarından gelen başvuruları kaydetmek ve dosyalarını hazırlamak, b. Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında en geç 2 gün içinde bilgi istemek. c. Gerekli istatistikleri tutmak. d. Kurula katılmak. e. İl Koordinatörü’nün istediği görevleri yerine getirmek. f. Yapılacak olan eğitimin organizasyonunu sağlamak. g. Sonuçlar hakkında başvuruları bilgilendirmek bundan sonra neler yapabileceği konusunda bilgi vermek, danışmanlık yapmak. **Fiziki Nitelikler Madde 42-** İl Sağlık Müdürlükleri’ne bağlı kurulan Ayakta Tefhis ve Tedavi Yapan Sağlık Kurum ve Kuruluşları hasta hakları birimleri başvuru yapacak olanların kolayca ulaşabilecekleri mekanlarda kurulur. Başvurunun mahremiyetinin sağlanması için en az bir oda tahsis edilir. Telefon, fax, internet bağlantılı bir bilgisayar, yeterli sayıda koltuk, sandalye ve masa gibi araç gereç sağlanır. 14

ALTINCI BÖLÜM

Muhtelif ve Son Hükümler Müeyyideler ve Sorumluluklar Madde 43- a) Hasta hakları ihlalleri nedeniyle hasta hakları kurulları tarafından hazırlanan öneriler ile kusurlu bulunan ve idareye bildirilen sağlık çalışanı hakkında ilgili mevzuata göre işlem yapılır. Hasta hakkı ihlali kendisine bildirilen idareci gerekli işlemlerin yapılmamasından veya gecikmesinden doğacak adli ve idari sonuçlardan sorumludur. b) Kurul başkanın imzası ile istenen bilgi ve belgelerin verilmesinin zorunlu olduğu halde buna uymayan personel hakkında 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 125. Maddesinin ilgili hükümlerine göre işlem yapılır. c) Hasta Hakları Kurulu kararına istinaden hakkında disiplin soruşturması açılıp, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun 125 inci maddesine göre cezalandırılanlar hakkındaki uygulama “Sağlık Bakanlığı’na Bağlı İkinci Ve Üçüncü Basamak Sağlık Kurumlarında Görevli Personele Döner Sermaye Gelirlerinden Ek Ödeme Yapılmasına Dair Yönergede” belirtildiği şekilde yapılır. d) Hak ihlali aynı zamanda Ceza Hukukuna göre suç teşkil ettiği takdirde; memur olan çalışan hakkında, 04.12.1999 tarih ve 4483 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanun hükümlerine göre işlem başlatılmasından ita amiri sorumludur. e) Hasta hakları kurulunca sonuçlandırılan dosyalardan idari ve adli işlem yapılması gerekenler hakkında hastanelerde bap tabiplerce, diğer sağlık kurumlarında çalışanlarla ilgili olarak Sağlık Müdürü tarafından en geç 30 gün içinde gerekli işlemler başlatılır, bu süreye uymayanlar hakkında Bakanlıkça genel hükümlere göre işlem yapılır. f) Hasta veya yakınlarının, başvurularını almayan, başvuruları belirlenen usul ve esaslara göre işleme koymayan çalışan veya yöneticiler hakkında genel hükümlere göre ilgililerince işlem yapılır. **Sivil Toplum Örgütlerinin Kurullarda Görevlendirilmesi Madde 44-** İl merkezlerindeki kamu hastanelerinin hasta hakları kurullarında görev almak isteyen sivil toplum kuruluşu yetkili temsilcileri doğrudan Valiliğe başvurur. Valilik tarafından görevlendirilme yapılır. İlçelerde Sağlık Grup Başkanlıklarında kurulan hasta hakları kurullarında görev almak isteyen sivil toplum örgütleri Kaymakamla da başvuruda bulunarak ilgili kurum ve kuruluşlarda Kaymakamlık onayı ile görevlendirilme yapılacaktır. Kurullarda görev almak üzere Valiliğe ve Kaymakamla da müracaat eden sivil toplum kuruluşunun tüzüklerinde hasta ve hasta yakınlarına yönelik çalışmaya yapabileceğine dair hüküm bulunması 15 gerekmektedir. Bu yolla kurula katılmasına karar verilen sivil toplum kuruluşları ile ticari

ilipkisi olmayan ilgili sađlýk kurum /kuruluđu bir temsilci görevlendirir. Dernek adýna kurullara katýlan kiþiler kurulda görüþülen dosyalar ile ilgili bilgileri kurul dýþýndaki kiþilerle paylaþamaz. Bu tür durumlarda dođacak olan zararlardan dernek temsilcisi sorumludur. Bu hususlara uymayan temsilci görevlendirilmesi veya durumun sonra ortaya çýkmasý halinde sivil toplum kuruluþlarý temsilcisinin toplantýya katýlmasýna izin verilmez. **Hizmet Alýmý Madde 45-** Hastaneler, halkla ilipkiler, rehberlik ve hosteslik hizmetlerini gördürmek üzere ilgili mevzuata göre hizmet alýmý yapabilir. **Sorumluluk Madde 46-** Sađlýk kurum ve kuruluþlarýnda hasta haklarý mevzuatý kapsamýnda sađlýk hizmetlerine ulaþma ve sađlýk hizmetlerinden faydalanma hakkýnýn engellenmesi durumunda, kuruluþ veya kurumun amiri sorumludur. **Baþvuru Kabul Partlarý Madde 47-** Baþvurunun Hasta Haklarý Birimleri'nce kabul edilebilmesi için þu bilgileri içermesi gerekmektedir. **Baþvuranýn :** Adý, Soyadý, Ýletim Adresi, Birimden Baþvuru Yapmýþsa Ýmzalı Baþvuru Belgesi, **Baþvuruya Konu Olan Kurumun :** Ýli, Ýlçesi, Kurumun Ýsmi, Baþvuruya Konu Olan Birim, **Baþvuru Yapýlan Personelin :** Adý, Soyadý, Ýnternette yapýlan baþvurularda birim, baþvuru yapan kiþinin adres bilgilerini dođrudan sonra kiþinin birime gelip imza atmasýna gerek kalmadan iþlemleri baþlatýr ve sonuþlandýrýr. **Yürürlükten Kaldýrýlan Hükümler Madde 48-** 15.10.2003 tarih ve 19499 sayýlý Makam Onayý ile yürürlüde giren "Sađlýk Tesislerinde Hasta Haklarý Uygulamalarýna Ýlipkin Yönerge" yürürlükten kaldýrýlmýþtır. **Yürürlük Madde 49-** Bu Yönerge Bakan onayný takiben yürürlüde girer. **Yürütme Madde 50-** Bu Yönerge hükümlerini Sađlýk Bakaný yürütür.

Bu Sayfanýn Geldiði Adres

SAGLIKCILARPORTALI:

<http://www.saglikcilarportali.net/>

Bu Sayfanýn Adresi:

<http://www.saglikcilarportali.net/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=28>