

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü**

Sayı : B100THG0100016-  
Konu :Hasta Hakları

**13/01/2005-00770**

.....VALİLİĞİNE  
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE  
2005/ -2-

Sağlıkta dönüşüm programı kapsamında yürütülen çalışmalardan olan Hasta hakları uygulamaları 15.10.2003 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanmıştır.

Uygulama Sağlık Tesislerinde Hasta Haklarına İlişkin Yönerge doğrultusunda yürütülmektedir.

Yönerge ile sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta haklarına hassasiyet gösterilmesi, yaşanan ihlallerin ve bunlara bağlı sorunların ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesi, sağlık hizmet kalitesinin ve sağlık hizmetlerinin sunum sürecinin iyileştirilmesi, hastaların hak ihlallerinden korunabilmesi ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesi amaçlanmıştır.

Uygulamanın başlatıldığı hastanelerde yapılan incelemelerde bazı uygulamaların Yönergede belirlenen usul ve esaslara uygun olmadığı tespit edilmiştir.

Uygulamanın başarısı ve belirlenmiş politikaların gerçekleştirilebilmesi açısından tüm hastanelerimizde yazımız ekinde yer alan hususların hassasiyetle uygulanması konusunda gereğini önemle rica ederim.

Prof.Dr.Necdet ÜNÜVAR  
Müsteşar

.../.../2005 D.Bşk.	:F.ZÜLFİKAR
.../.../2005 Gn.Md.Yrd.	:Uzm.S.DEMİREL
.../.../2005 Gn.Md.	:Uzm.Dr.İ.DEMİRTAŞ
.../.../2005 Mst.Yrd.	:Prof.Dr.S.AYDIN

EK-2

DAĞITIM:  
81 İl Valiliğine

## HASTA HAKLARI UYGULAMALARINDA DİKKAT EDİLECEK USUL VE ESASLAR

1. Hasta Hakları Kurullarının ve Birimlerinin işleyişini kolaylaştıracak fiziki mekan, personel ve araç gereç eksiklikleri Yönerge doğrultusunda giderilecektir.
2. Hasta Hakları Kurulları ve Birimleri Yönergede belirlenen şekilde teşekkül ettirilecek ve çalışmasını sürdürecektir.
3. Hasta haklarına ilişkin uygulamalar internet üzerinden takip edildiğinden bilgisayar, internet bağlantısı gibi aksaklıklar giderilerek yaşanan sorunlar çözümlenecektir.
4. Hasta Hakları Kurul Başkanı ve Birim Sorumlularının objektif ve tarafsız çalışmasını temin amacıyla Bakanlık onayı ile görevlendirilmektedir. Bakanlık tarafından görevlendirilen personelin dışında başka personelin kurul başkanı ve birim sorumlusu olarak görevlendirilmeleri şeklindeki uygulamalara gidilmeyecektir. Bu yönde bir ihtiyaç oluşması halinde gerekçesi ile birlikte Bakanlığa bildirilecektir.
5. Hasta Hakları Kurul Başkanı ve Birim sorumluları, bu konuda hizmetiçi eğitim almış kişilerin arasından görevlendirilmektedir. Kurul Başkanlarının ve Birim sorumlularının değiştirilmesi Bakanlığın onayı ile mümkündür.
6. Bakanlık tarafından düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılmayanların kurul başkanı ve birim sorumlusu olarak teklif edilmemesi gerekmektedir.
7. Hasta Hakları Birimlerinde çalışan personel, kendi istekleri dışında başka bir birim, kurum, kuruluş veya üniteye görevlendirilmeyeceklerdir. Bakanlıkça bu görevi yerine getirmek üzere görevlendirilen çalışanlarımız yaptıkları iş gereğince ayrımcılık veya ceza olarak algılanabilecek işlemlere tabi tutulmayacaklardır.
8. Hasta Hakları Birim Sorumluları, birimlerde tam zamanlı olarak çalışacak ve kendilerine hastane içinde yada dışında ikinci görev verilmemeye özen gösterilecektir.
9. Hasta Hakları Kurul Başkanları'nın, varsa hastanede yürütülen toplam kalite çalışmalarının içinde bulunmaları sağlanacaktır.
10. Hasta hakları birimleri tarafından yerinde çözülen sorunlar ve istenen diğer istatistiki sonuçlar 6 ayda bir Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğüne gönderilecektir.
11. Hasta hakları birimine ulaşan başvurular eğer yerinde çözülmemişse, aynı gün internet ortamına girilecektir. Başvuruların internete girilmesinde başka bir süreç izlenmeyecek, başvuruların herhangi bir şekilde tasnifine yol açacak davranışlardan kaçınılacaktır.
12. Hasta hakları birimlerine ulaşan başvurular 15 iş günü içerisinde sonuçlandırılacaktır.
13. Hasta Hakları Birimi olarak Yönergeye uygun olarak tahsisi edilen fiziki mekanlar hasta mahremiyeti açısından başka birimlerin veya kişilerin kullanımına (mesai içi-dışı) açılmayacaktır.
14. Hasta Hakları Birimleri hastaların kolay ulaşabileceği tercihen polikliniklere yakın yerlerde oluşturulacak, birimi gösteren yön levhaları asılacaktır.
15. Hasta Hakları Kurullarında görüşülen dosyalardan idari işlem yapılması amacıyla Başhekimliğe gönderilen dosyalar 657 sayılı kanun hükümlerine göre ivedilikle işleme konularak sonuçlandırılacaktır. Bu iş ve işlemlerin yapılmamasından dolayı doğacak idari ve adli sonuçlardan başhekimler birinci derecede sorumlu olacaklardır.
16. Hastane yönetimi, tüm personelin tanıtıcı kimlik kartı takmasını sağlamak zorundadır. Personel kimlik tanıtım kartlarında çalışanın; adı, soyadı, mesleği, çalıştığı birim ve fotoğrafı bulunacaktır. Bu kimlik tanıtım kartı uzaktan rahat bir şekilde okunacak tarzda tasarlanacaktır.
17. Hasta Hakları Kurul Başkanı ve Birim Sorumluları tarafından tespit edilen sorunların çözülebilmesi için periyodik hizmetiçi eğitimler düzenlenecektir. Bu eğitimler

belirlenen program dahilinde yapılacak ve istatistiki sonuçlar en geç 30 gün içerisinde Bakanlığa gönderilecektir.

18. Başvuru yapan hasta yada hasta yakınının kimlik ve adres bilgileri kurul başkanı ve birim sorumlusu dışında kimseyle paylaşılamaz. Kurul başkanı ve birim sorumlusu bu bilgilerin gizli tutulmasından sorumludur. Hastane yönetimleri bu gizliliğin sağlanması için gerekli olan tedbirleri almak zorundadır.
19. Hasta Hakları Birimine ulaşan başvurulardan, muhakkik yoluyla incelenen veya adli mercilere intikal etmiş olanlar hakkında yürütülen işlemin sonuçlandırılması beklenir. Bu durum hakkında ilgiliye bilgi verilir.
20. Hasta hakları kurul üyeleri kurulda görüşülen veya karar verilen bir başvuru ile ilgili olarak muhakkik olarak atanmayacaktır.
21. Birden fazla hastane bulunan illerde sağlık kurumlarının ortak hareketini sağlamak üzere İl Koordinatörlüğü oluşturulması yoluna gidilecektir.
22. Yerinde çözülen sorunlar defterine kaydedilen isimler ile kurulda görüşülen dosyalara ait bilgiler birim arşivinde saklanacaktır. Bakanlıkça internete girilen başvurularda hastanın ve başvuru konusu personelin isminin bulunduğu başvuru sonucu formu gizliliğe uyarak Bakanlığa gönderilecektir.
23. Hasta hakları birim sorumlularının kılık kıyafetleri çalıştıkları birime uygun olmalıdır. Birim sorumluları, hasta hakları birim sorumlusu olduğunu belirtir yaka kartı takacaklardır. Birim Sorumluları üniforma olarak değerlendirilen kıyafetlerle çalıştırılmayacaklardır.
24. Mevzuatta belirtilen hükümlere göre tıbbi müdahaleler öncesinde hastalardan belirlenen formatlara uygun olarak mutlaka rıza alınacaktır.
25. Halen hasta hakları kurulu ve birimi oluşturulmuş hastaneler, buldukları il veya ilçelerde yönerge doğrultusunda bu hizmetlerin yaygınlaştırılmasına (eğitim, planlama, bilgi paylaşımı vb.) yardımcı olacaktır.