

T.C.
SAGLIK BAKANLIGI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayi : B100THG0100013
Konu : Hizmet Kusuru

18.01.2005/1128

..... VALILIGINE
(II Saglik Müdürlüğü)

GENELGE
2005/06

Saglik hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesine yönelik Bakanligimizca sürdürülen çalismalar olumlu sonuçlar vermeye baslamistir. Alinan olumlu neticelerle birlikte saglik hizmetlerinin hata kabul etmeyen hizmetlerin basinda gelmesi ve hizmet alan kesimin beklentilerinin giderek artmasi nedeniyle yatakli tedavi kurumlarimizda islenen hizmet kusurlarina bagli Bakanligimiz aleyhine açilan davalarda son zamanlarda artis yasanmaktadır. Bakanligimiz, giderek artan hizmet kusuru davaları nedeniyle büyük miktarlarda tazminat ödenmesi durumuyla karsi karsiya kalabilmektedir.

Bakanligimiz aleyhine hizmet kusuru nedeniyle açilan dava kayıtlarının tetkikinden özellikle asagidaki is ve islemlere istinaden açilan davaların yogunlastigi tespit edilmistir.

- a) Yanlis teshis ve tedavi,
- b) Ameliyat öncesi ve sonrası gelisen komplikasyonlar,
- c) Dogum esnasında ve sonrasında gelisen komplikasyonlar,
- d) Hastane idaresinden kaynaklanan problemler,
- e) Hatali enjeksiyon,
- f) Hatali laboratuvar tetkikleri,
- g) Poliklinik ve sevk islemlerinde yanlis yönlendirmeler,
- h) Acil servis hizmetlerinin yetersizligi,

Hizmet kalitesinin arttirilmesine yönelik özverili çalismalar sürdürülürken, yukarıda belirtilen nedenlerden dolayi açilan davaların en aza indirilmesi amacıyla asagida yer alan hususlara daha fazla özen gösterilmesi gerekmektedir:

1. Hastanın saglik kurumuna müracaatından itibaren tıbbi müdahale ve islemlerin her asamasında Y.T.K.I. Yönetmeliginde de belirtilen kayıtların Yatakli Tedavi Kurumları Tibbî Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönergesi hükümleri dogrultusunda eksiksiz tutularak arşivlenmesi ve kurumda muhafaza edilmesi,
2. Açilan davalara karsi Bakanligimiz savunmasında kullanılmak üzere bilgi-belge istenildiginde süresi içerisinde okunakli, tam ve eksiksiz olarak, tıbbi ve teknik görümler esliginde hazirlanarak gönderilmesi,
3. Saglik hizmeti sunumunda Hasta Hakları mevzuatına hassasiyetle riayet edilmesi, yapılacak her tıbbi işlemde (zorunlu haller dışında) hasta veya yakınının mutlaka yazili rızasının alınması, gerekli bilgilendirmenin yapılarak kaydedilmesi,
4. Meslekî bilgi ve becerilerin geliştirilmesine yönelik hizmetiçi eğitimlerin planli bir şekilde yapılması,

5. Kurum personelinin özellikle de saglik personelinin meslegin icrasinda ilgili mevzuatta öngörülen yetki, görev ve sorumluluklari dahilinde hareket etmesi, bu yönüyle kurum iç denetiminin Bashekim sorumlulugunda hassasiyetle yürütülmesi,
6. Baska bir kuruma sevki gereken hastaların ilk müdahalelerinin yapilarak tibbi durumu sabitlendikten sonra vakit geçirilmeksizin vak'anin durumuna göre, gerekli tibbi cihaz ve personel ile birlikte diger saglik kurumuna belirlenmis olan hasta sevk usulüne uygun sekilde gönderilmesi ve sevke iliskin tüm kayitlarin eksiksiz tutulmasi,
7. II Müdürlükleri tarafından ilgili kurum ve kuruluslarla isbirligi yapilarak saglik çalisnlarinin basta yeni Türk Ceza Kanunu olmak üzere gerekli görülen diger konularda hizmetiçi egitime alinmalari,
8. Kapanan saglik kurum ve kuruluslarinin tibbi kayıt ve arshivlerinin II Müdürlüklerince uygun bir sekilde saklanmasi ve muhafaza edilmesi,

Keyfiyetin tüm saglik kurum ve kuruluslarina bildirilmesi ile konuya gerekli hassasiyetin gösterilmesi ve titizlikle takibini önemle rica ederim.

Prof. Dr. Necdet ÜNÜVAR
Müstesar

DAGITIM :
GEREGI :
-81 II Valiligi

BILGI :
-Teftis Kurulu Baskanligi
- Hukuk Müsavirligi