



HASTA BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	HHD.PR.03
Yayın Tarihi	31.08.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 1 / 5

1. AMAÇ: Hasta ve hastanın yasal temsilcisinin bakım kararlarına etkin katılımının sağlanması, planlanan bakım ve tedavi ile ilgili yeterli, açık, anlaşılır bir şekilde ve dilde bilgilendirilmesi, karar verme ve tedaviye katılımlarının desteklenmesi, gerekli onaylarının hasta veya hastanın yasal temsilcisi tarafından verilmesi için hastane kurallarının ve yöntemlerin tarif edilmesidir.

2.KAPSAM: Hastanemizde sunulan hasta ve tedavisi ile ilgili tüm faaliyetleri kapsar.

3.KISALTMALAR:

SKS – Sağlıkta Kalite Standartları

DÖF – Düzenleyici Önleyici Faaliyetler

4.TANIMLAR:

Hasta Hakları Yönergesi: 15/5/1987 tarihli ve 3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununa ve 11/10/2011 tarihli ve 663 Sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 8 nci ve 40 ncı maddelerine dayanılarak hasta haklarını korumaya yönelik hazırlanmıştır.

Hasta: Sağlık hizmeti alan kişidir.

Sağlık Hizmeti: Sağlık tesisinde sunulan tüm tıbbi ve idari hizmetleri ifade eder.

Yazılı Rıza: Yazılı rıza hastanın isteklerine görsel bir kanıt temin eder. Çünkü yazılı rıza formunun işlevi, yukarıda anlatılan bilgilendirilmiş rızanın kanıtını muhafaza etmektedir.

Ayaktan Hasta Bilgilendirmesi: Teşhis ve tedavi amaçlı polikliniğe başvuran hasta ve yakınlarının hekim tarafından hastalığının seyri hakkında bilgilendirilmesi.

Yatan Hasta Bilgilendirilmesi: Teşhis ve tedavi amaçlı yatarak tedavi gören hastaların tedavi öncesi, tedavi sırasında ve tedavi sonrasında hekim tarafından bilgilendirilmesi.

5.SORUMLULAR:

Başhekim, Kalite Yönetim Direktörü, Hastane Müdürü, Hasta Güvenliği Alt Kurulu, Hasta İletişim Birimi ve Tedavi Hizmeti veren Tüm Klinikler

6.FAALİYET AKIŞI

HASTAYA SUNULAN TEŞHİS – TEDAVİ VE BAKIM HİZMETLERİ HAKKINDA HASTA / HASTA YAKINLARINI BİLGİLENDİRME

Hastanemizde hasta bilgilendirme kuralları belirlenmiş olup bunlar iki kalemde ele alınmıştır;

- Ayaktan hasta / hasta yakını bilgilendirme

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



HASTA BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	HHD.PR.03
Yayın Tarihi	31.08.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 2 / 5

- Yatan hasta / hasta yakını bilgilendirme

Bilgilendirme yöntemleri ise; Sözlü, yazılı veya görsel v.s. olarak belirlenmiştir.

AYAKTAN HASTALARDA BİLGİLENDİRME:

Ayaktan hasta klinik hizmetlerimiz sabah saat 08:00'de başlamaktadır. Kapıdan giren hasta / hasta yakınları danışma ve yönlendirme personelimiz tarafından bilgilendirilerek hasta kabul – kayıt işlemlerine yönlendirilmektedir. Tedavi türüne göre önceden randevu alarak kliniklere gelen hastalar, önce sekreterlikten giriş işlemini yaptırır ve randevu bilgisini sekreterlik ile paylaşır. Ardından randevu saati ve hasta sırası göz önüne alınarak hasta tedaviye alınır. Yine hastane içinde bekleme koridorlarında ve polikliniklere asılan panolarda güncel konulu paylaşılan dokümanlarla ve broşürlerle de ayaktan hastalarımızın bilgilendirilmesi amaçlanmıştır. Sözel bilgilendirme çerçevesinde hastaya konulan teşhis tedavi yöntemleri-bakım uygulamaları ve yapılacak olan işlemler hususunda da hekimlerimiz ve yardımcı sağlık personeli tarafından hasta / hasta yakını bilgilendirilmektedir.

YATAN HASTALARDA BİLGİLENDİRME:

Yatan hastalarda bilgilendirme polikliniklerde sözel olarak hekimler ya da sağlık personeli tarafından başlar. Rıza Onam Formları ile hasta/hasta yakınları yazılı olarak da bilgilendirilir. Hasta; yatış, taburcu, ücret, yatak v.s. gibi konularda sözel olarak bilgilendirilir.

TABURCULUK VE SONRASI İÇİN VERİLEN EĞİTİMLER

Taburculuk Sonrası Bakıma İlişkin Dikkat Edilecek Hususlar

- Kontrol Sürecinde Uyulması Gereken Kurallar
- Kullanılacak İlaçlar
- Beslenme Ve Diyet
- Herhangi Bir Sorunla Karşılaşıldığında Nereye Başvuracağı ve Arayacağı Telefon Numarası
- Kontrole Ne Zaman Geleceği
- Bunlar haricinde yapılan işlemin içeriğine göre hazırlanmış Onam Formlarıyla hasta / hasta yakınları bilgilendirilmektedir. Hastane ünite / klinik koridorlarında asılan panolarda güncel konulu paylaşılan dokümanlarla ve broşürlerle de yatan hastalarımızın bilgilendirilmesi amaçlanmıştır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



HASTA BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	HHD.PR.03
Yayın Tarihi	31.08.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 3 / 5

HASTA VE HASTA YAKINININ İLGİLİ HEKİM TARAFINDAN BİLGİLENDİRİLME KURALLARI:

Hasta/hasta yakınları, SKS- ADSM seti kapsamında belirlenen kurallar doğrultusunda, ilgili hekimler tarafından aşağıdaki konularda sözlü olarak bilgilendirilmektedir.

- Hastanın genel durumu
- Tedavi süreci
- Bakım uygulamalarının seyri
- Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale

Muayene sonrasında hekim tarafından;

- Hastanın genel durumu
- Tedavi süreci
- Bakım uygulamalarının seyri
- Yapılması planlanan her türlü tıbbi müdahale
- Tetkik ve teşhisler
- Kullanılacak ilaçlar,
- Kontrol süreleri, gibi konularda sözel olarak bilgilendirilir.

HASTA / HASTA YAKININI BİLGİLENDİRMEDE HASTA MAHREMİYETİ:

MAHREMİYETE SAYGI GÖSTERİLMESİ: Madde 21- Hastanın, mahremiyetine saygı gösterilmesi esastır. Hasta mahremiyetinin korunmasını açıkça talep de edebilir. Her türlü tıbbi müdahale, hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek suretiyle icra edilir.

Mahremiyete saygı gösterilmesi ve bunu isteme hakkı;

- Hastanın, sağlık durumu ile ilgili tıbbi değerlendirmelerin gizlilik içerisinde yürütülmesini,
- Muayenenin, teşhisin, tedavinin ve hasta ile doğrudan teması gerektiren diğer işlemlerin makul bir gizlilik ortamında gerçekleştirilmesini,
- Tıbben sakınca olmayan hallerde yanında bir yakınının bulunmasına izin verilmesini,
- Hastalığın mahiyeti gerektirmedikçe hastanın şahsi ve ailevi hayatına müdahale edilmemesini,
- Sağlık harcamalarının kaynağının gizli tutulmasını, kapsar. Ölüm olayı, mahremiyetin bozulması hakkını vermez.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



HASTA BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	HHD.PR.03
Yayın Tarihi	31.08.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 4 / 5

Eğitim verilen sağlık kurum ve kuruluşlarında, hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olmayanların tıbbi müdahale sırasında bulunması gerekli ise; önceden veya tedavi sırasında bunun için hastanın ayrıca rızası alınır.

BİLİMSEL ÇALIŞMALARDA RIZA

* Araştırmalarda, gönüllünün sağlığına ve diğer kişilik haklarına zarar verilmemesi için Gereken bütün tedbirler alınır. Araştırmanın gönüllüye vereceği muhtemel zararları önceden tespit edilemediği takdirde; gönüllünün rızası bulunsa dahi, araştırma konusu yapılamaz.

* Gönüllü; araştırmanın maksadı, usulü, muhtemel faydaları ve zararları ve araştırmaya iştirak etmekten vazgeçebileceği ve araştırmanın her safhasında başlangıçta verdiği rızayı geri alabileceği hususlarında, önceden yeterince bilgilendirilir.

* Tıbbi araştırma hakkında yeterince bilgilendirilmiş olan gönüllünün rızasının maddi veya manevi hiç bir baskı altında olmaksızın, tamamen serbest iradesine dayanılarak alınmasına azami ihtimam gösterilir.

* Hastaların araştırma çalışmalarında katılım şartları dokümante edilmelidir. Tıbbi araştırmalarda rıza yazılı şekil şartına tabidir.

* Yapılan çalışmalarda hasta mahremiyetine özen gösterilmelidir.

* Hastaların bilgi mahremiyeti de aynı kapsamda değerlendirilmelidir.

Bilgi Vermenin Usulü:

Madde 18: (Değişik: RG 8/5/2014-28994) Bilgi, mümkün olduğunca sade şekilde, tereddüt ve şüpheye yer verilmeden, hastanın sosyal ve kültürel düzeyine uygun olarak anlayabileceği şekilde verilir. Hasta, tıbbi müdahaleyi gerçekleştirecek sağlık meslek mensubu tarafından tıbbi müdahale konusunda sözlü olarak bilgilendirilir. Bilgilendirme ve tıbbi müdahaleyi yapacak sağlık meslek mensubunun farklı olmasını zorunlu kılan durumlarda, bu duruma ilişkin hastaya açıklama yapılmak suretiyle bilgilendirme yeterliliğine sahip başka bir sağlık meslek mensubu tarafından bilgilendirme yapılabilir. Hastanın kendisinin bilgilendirilmesi esastır. Hastanın kendisi yerine bir başkasının bilgilendirilmesini talep etmesi halinde, bu talep kişinin imzası ile yazılı olarak kayıt altına alınmak kaydıyla sadece bilgilendirilmesi istenilen kişilere bilgi verilir. Hasta, aynı şikâyeti ile ilgili olarak bir başka hekimden de sağlık durumu hakkında ikinci bir görüş almayı talep edebilir. Acil durumlar dışında, bilgilendirme hastaya makul süre tanınarak yapılır. Bilgilendirme uygun ortamda ve hastanın mahremiyeti korunarak yapılır. Hastanın talebi halinde yapılacak işlemin bedeline ilişkin bilgiler sağlık hizmet sunucusunun ilgili birimleri tarafından verilir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



HASTA BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	HHD.PR.03
Yayın Tarihi	31.08.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 5 / 5

BİLGİ VERİLMESİ CAİZ OLMAYAN VE TEDBİR ALINMASI GEREKEN HALLER:

Madde 19: Hastanın manevi yapısı üzerinde fena tesir yapmak suretiyle hastalığın artması ihtimalinin bulunması ve hastalığın seyrinin ve sonucunun vahim görülmesi hallerinde, teşhisin saklanması caizdir. Hastaya veya yakınlarına, hastanın sağlık durumu hakkında bilgi verilip verilmemesi, yukarıdaki fıkrada belirtilen şartlar çerçevesinde tabibinin takdirine bağlıdır.

Tedavisi olmayan bir teşhis, ancak bir tabip tarafından ve tam bir ihtiyat içinde hastaya hissettirilebilir veya bildirilebilir. Hastanın aksi yönde bir talebinin bulunmaması veya açıklanacağı şahsın önceden belirlenmemesi halinde, böyle bir teşhis ailesine bildirilir.

BİLGİ VERİLMESİNİ YASAKLAMA

Madde 20: (Değişik: RG 8/5/2014-28994) İlgili mevzuat hükümleri ve/veya yetkili mercilerce alınacak tedbirlerin gerektirdiği haller dışında; kişi, sağlık durumu hakkında kendisinin, yakınlarının ya da hiç kimsenin bilgilendirilmemesini talep edebilir. Bu durumda kişinin kararı yazılı olarak alınır. Hasta, bilgi verilmemesi talebini istediği zaman değiştirebilir ve bilgi verilmesini talep edebilir.” Hastanemiz yönetmelik gereğince hareket etmekte hasta bilgilendirmede hasta mahremiyetine dikkat etmektedir.

HASTA BİLGİLENDİRMEDE HASTA GÜVENLİĞİ

Hasta güvenliğini olumsuz etkileyecek (psikolojik olarak veya özel durumlarda) istenmeyen olayların engellenmesi amacıyla hastanın teşhisi, yaşı, durumu, psikolojisi ve diğer etkenlerde göz önünde bulundurularak hekim onayı ile bilginin içeriği göz önünde bulundurularak nadiren de olsa bazı durumlarda sadece hasta yada sadece hasta yakınları bilgilendirilmektedir. Hasta bilgilendirmede hekim kontrolünde hastanın durumu gözetilerek hasta onayı dâhilinde 2. ya da 3. şahıslara bilgilendirme yapılmalıdır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- SKS- ADSM Seti
- Hasta Hakları Yönetmeliği

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan