

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, çalışanların, uluslararası anlaşmalar ve taslak aşamasından olan ulusal düzenlemelerle belirlenmiş hasta ve yakınlarının hakları ve sorumlulukları konularında uygun tutum ve davranış içinde bulunmasını sağlamak; hasta ve yakınlarını, sahip oldukları hak ve sorumlulukları hakkında bilgilendirmektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, diyaliz merkezinde verilen hizmetlerin, hasta ve yakınlarının hak ve sorumlulukları çerçevesinde sınırlarının belirlenmesi kurallarını kapsamaktadır.

3. KISALTMALAR**4. TANIMLAR****5. SORUMLULAR**

Bu prosedürün uygulanmasından tüm çalışanlar sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

- 6.1.** Hasta hakları ve sorumlulukları, hastaların en iyi tedavi ve bakım hizmetini alabilmelerini sağlamak, bakım ve tedavilerini kolaylaştırmak için yazılı hale getirilmiştir. Tüm çalışanlar, diyaliz merkezi misyonu, vizyonu ve kalite politikasının yarattığı ilkelerle T.C. Anayasası, Avrupa Hasta Hakları Bildirgesi (Amsterdam, 1994), Dünya Tabipleri Birliği Hasta Hakları Bildirgesi (Bali, 1995), Hasta Hakları Yönetmeliği, Hekimlik Meslek Etiği Kuralları, İnsan Hakları ve Biyotıp Sözleşmesi (Oviedo, 1997) hükümlerine uygun davranır.
- 6.2.** Hasta ve Yakınlarının Hakları ve Sorumlulukları merkezimizde hasta bekleme alanlarında asılı olmak ile beraber, bakım ve tedavi hizmeti alan tüm hasta ve yakınları, hakları konusunda anlayabileceği bir dille bilgilendirilir. Yazılı iletişimin yetersiz olduğu durumlarda hastanın tedavisini üstlenen sağlık çalışanları tarafından sözel bilgi sağlanır. Tercüman gereksinimi olduğu durumlarda Başhemşireye haber verilir. Ayrıca hasta ve yakınlarının hak ve sorumlulukları, hastalara sağlık çalışanları tarafından anlatılır ve **Hasta ve Hasta Yakını Eğitim Formu**'na kaydedilir.
- 6.3.** Diyaliz Merkezi çalışanları tarafından verilen sözel bilgilerin yanı sıra, hastalar için hazırlanmış bilgilendirme broşürleri, tanıtım filmleri, web sitesi hastaların bilgilendirilmesini sağlar.
- 6.4.** Hasta hakları ve sorumlulukları, ulusal ve uluslararası kurallar gereği, hasta ve yakınlarının sıklıkla bulunduğu yerlere, görebilecekleri ve okuyabilecekleri şekilde asılır.
- 6.5.** Hastaya, diyaliz merkezine başvurduğu andan itibaren diyaliz merkezinin genel tanıtımının, verilen hizmetler ve bu hizmetlere erişimin anlatıldığı bir rehber verilir.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO/SAYISI
HHD.PR.01	30.10.2019	-	0	1/4

6.6. Hastanın bakım süresince uyulması gereken kurallar, kurum yöneticileri ile, kapsamlı, yasa ve yönetmeliklerde tanımlandığı şekilde, sunulan topluma uygun olarak ve hasta / hasta yakınlarının haklarını destekleyecek şekilde politika, prosedür ve süreçlerle oluşturulmuştur.

6.7. Tüm çalışanlar, hasta hakları ile ilgili politika ve prosedürleri bilmek ve hasta haklarını korumak için olan sorumluluklarını yerine getirmek ile yükümlüdür. Tüm çalışanlar, oryantasyon programı ve hizmet içi eğitimler ile hasta hakları konusunda bilgilendirilirler.

6.8. Hasta ve Yakınlarının Hakları:

6.8.1.Sağlık Hizmetlerinden Faydalanma Hakkı

- **Adalet ve Hakkaniyete Uygun Olarak Faydalanma:** Hasta, adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yaşamının teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetleri de dâhil olmak üzere, sağlık hizmetlerinden ihtiyaçlarına uygun olarak faydalanma hakkına sahiptir. Bu hak, sağlık hizmeti veren bütün kurum ve kuruluşlar ile sağlık hizmetinde görev alan personelin adalet ve hakkaniyet ilkelerine uygun hizmet verme yükümlülüklerini de içerir.
- **Bilgi İsteme:** Hasta, sağlık hizmetlerinden nasıl faydalanabileceği konusunda bilgi isteyebilir. Bu hak, hangi sağlık kuruluşundan hangi şartlara göre faydalanılabileceğini, sağlık kurum ve kuruluşları tarafından verilen her türlü hizmet ve imkânın neler olduğunu ve müracaat edilen kuruluştaki verilen sağlık hizmetlerinden faydalanma usulüne öğrenme haklarını da kapsar.
- **Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme:** Hasta; tabi olduğu mevzuatın öngördüğü usul ve şartlara uyulmak kaydı ile, sağlık kurum ve kuruluşunu seçme ve seçtiği sağlık kuruluşunda verilen sağlık hizmetinden faydalanma hakkına sahiptir.
- **Personeli Tanıma, Seçme ve Değiştirme:** Hastaya talebi halinde, kendisine sağlık hizmeti verecek veya vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimlikleri, görev ve unvanları hakkında bilgi verilir. Mevzuat ile belirlenmiş usullere uyulmak şartı ile hastanın, kendisine sağlık hizmeti verecek olan personeli serbestçe seçme vardır.
- **Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme:** Sağlık kuruluşunun hizmet verme imkânlarının yetersiz veya sınırlı olması sebebiyle sağlık hizmeti talebi zamanında karşılanamayan hallerde, hastanın, öncelik hakkının tıbbi kriterlere dayalı ve objektif olarak belirlenmesini istemek hakkı vardır.
- **Tıbbi Gereklere Uygun Teşhis, Tedavi ve Bakım:** Hasta, modern tıbbi bilgi ve teknolojinin gereklerine uygun olarak teşhisinin konulmasını, tedavisinin yapılmasını ve bakımını istemek hakkına sahiptir. Tababetin ilkelerine ve tababet ile ilgili mevzuat hükümlerine aykırı veya aldatıcı mahiyette teşhis ve tedavi yapılamaz.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO/SAYISI
HHD.PR.01	30.10.2019	-	0	2/4

- **Tıbbi Gereklikler Dışında Müdahale Yasağı:** Teşhis, tedavi veya korunma maksadı olmaksızın, ölüme veya hayati tehlikeye yol açabilecek veya vücut bütünlüğünü ihlal edebilecek veya akli veya bedeni mukavemeti azaltabilecek hiçbir şey yapılamaz ve talep de edilemez.
- **Ötenazi Yasağı:** Tıbbi gereklerden bahisle veya her ne suretle olursa olsun, hayat hakkından vazgeçilemez. Kendisinin veya bir başkasının talebi olsa dâhil, kimsenin hayatına son verilemez.
- **Tıbbi Özen Gösterilmesi:** Personel, hastanın durumunun gerektirdiği tıbbi özeni gösterir. Hastanın hayatını kurtarmak veya sağlığını korumak mümkün olmadığı takdirde dahi, ıstırabını azaltmaya veya dindirmeye çalışmak zorunludur.

6.8.2.Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi Alma Hakkı**6.8.3.Hasta Haklarının Korunması****6.8.4.Tıbbi Müdahalede Hastanın Rızası**

6.8.5.Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı: Hastanın ve hasta ile ilgili bulunanların, hasta haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikâyet ve dava hakları vardır.

6.8.6.Diğer Haklar

- **Güvenliğin Sağlanması:** Herkesin, sağlık kurum ve kuruluşlarında güvenlik içinde olmayı bekleme ve bunu istemek hakları vardır. Bütün sağlık kurum ve kuruluşları, hastaların ve ziyaretçi ve refakatçi gibi yakınlarının can ve mal güvenliklerinin korunması ve sağlanması için gerekli tedbirleri almak zorundadırlar.
- **Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme ve Dini Hizmetlerden Faydalanma:** Sağlık kurum ve kuruluşlarının imkânları ölçüsünde hastalara dini vecibelerini serbestçe yerine getirebilmeleri için gereken tedbirler alınır. Kurum hizmetlerinde aksamalara sebebiyet verilmemek, başkalarını rahatsız etmemek ve personelce düzenlenip yürütülen tıbbi tedaviye hiç bir şekilde müdahalede bulunulmamak şartı ile hastalara dini telkinde bulunmak ve onları manevi yönden desteklemek üzere talepleri halinde, dini inançlarına uygun olan din görevlisi davet edilir. Bunun için, sağlık kurum ve kuruluşlarında uygun zaman ve mekân belirlenir.
- **İnsani Değerlere Saygı Gösterilmesi ve Ziyaret:** Hasta, kişilik değerlerine uygun bir şekilde ve ortamda sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkına sahiptir.
- **Refakatçi Bulundurma:** Muayene ve tedavi sırasında hastaya yardımcı olmak üzere; mevzuatın ve kurum imkânlarının elverdiği ve hastanın sağlık durumunun gerektirdiği ölçüde, tedaviden sorumlu olan tabibin uygun görmesine bağlı olarak, refakatçi bulundurulması istenebilir.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO/SAYISI
HHD.PR.01	30.10.2019	-	0	3/4

6.9. Hasta ve Ailesinin Sorumlulukları

6.9.1.Bilgi Verme: Hasta, mevcut şikâyetleri, geçirdiği hastalıklar, hastaneye yatırılıp yatırılmadığı, uygulanan tedaviler, kullanıldığı ilaçlar ve sağlığı ile ilgili konularda doğru ve tam bilgi vermelidir. Hasta, yetkili hekime tedavi esnasında ve sonrasında durumunda meydana gelen beklenilmeyen değişiklikleri bildirmelidir. Hasta, yapılacak işlemler ile ilgili olarak kendisinden beklenenleri doğru olarak anlayıp anlamadığını bildirmelidir.

6.9.2.Önerilere Uyma: Hasta, ilke olarak, tedavisinden sorumlu yetkili hekimler tarafından önerilen tedavi planına uymakla yükümlüdür. Hasta, öngörülen tedavi planına uymak ve yetkili hekimin talimatları doğrultusunda hemşireler ve ilgili sağlık personelinin bakım planını yerine getirmesini kabullenmekle de yükümlüdür.

6.9.3.Planlanan Tedaviyi Reddetme: Hasta, tedaviyi reddetme ya da hekiminin talimatlarına uymaması halinde doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

6.9.4.Diyaliz Merkezi Kural ve Uygulamaları: Hasta, tedavi ve davranışı ile ilgili, bulunduğu ünite kural ve uygulamalarına uymalıdır. Sigara içme kuralları uygulamalarına uymalıdır.

6.9.5.Saygı Gösterme: Hasta, diğer hastalar ile sağlık kuruluşu çalışanlarının hakları dikkate almak zorundadır. Hasta, sağlık kuruluşu içindeki, hastaları tehlikeye sokan gürültü, duman ve ziyaretçi sayısının fazlalığı gibi durumlarda diyaliz merkezi yönetiminin alacağı tedbirlere uymalıdır.

6.9.6.Bulaşıcı Hastalık Hali: Bulaşıcı hastalık tanısı ya da şüphesi olan hastalar için **İzolasyon Önlemleri Talimatı**'na uygun davranmalıdır.

6.9.7.Uygunsuz Talep: Hasta, yetkili hekimi tarafından uygun görülmeyen ve tedavi planında bulunmayan herhangi bir ilacın verilmesini ya da uygulama yapılmasını, yaşamın sonlandırılmasını talep etmemelidir.

6.9.8.Hasta Ziyaretçisi: Hastalar ziyaretçilerini belirlenen kurallar çerçevesinde kabul etmelidir. Hastanın aynı anda mümkün olduğu kadar az ziyaretçi kabul etmesi, ziyaret saatlerinin kısa tutulması enfeksiyonun önlenmesi açısından önemlidir.

6.9.9.Tazmin Sorumluluğu: Hastadan, kusurlu kullanım veya kasıtlı olarak merkezin demirbaş veya sarf malzemelerine verdiği zarar ve ziyan tazmin edilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1. Hasta ve Hasta Yakını Eğitim Formu

7.2. İzolasyon Önlemleri Talimatı

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO/SAYISI
HHD.PR.01	30.10.2019	-	0	4/4