

NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ HASTA HAKLARI UYGULAMA YÖNERGESİ

Amaç

Madde 1- Bu yönergenin amacı; Necmettin Erbakan Üniversitesi'ne bağlı Meram Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Merkezleri ve bağlı sağlık birimlerinde sağlık hizmetlerinin eşit, ulaşılabilir, nitelikli ve etkin olarak sunumunu sağlamak için hasta ve hasta yakını hakları uygulamalarından herkesin insan onuruna yakışır biçimde yararlanabilmesi, hak ihlallerinden korunabilmesi ve gerektiğinde hukuksal korunma yollarını fiilen kullanabilmesi için hasta hakları uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması, denetlenmesi ve geliştirilmesine ilişkin esas ve usulleri belirlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu yönerge Necmettin Erbakan Üniversitesine bağlı Meram Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Merkezleri ve bağlı sağlık birimlerini kapsar

Dayanak

Madde 3- Bu yönerge; 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu'nun 9. maddesinin (c) bendine ve 01.08.1998 tarih 23420 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Hasta Hakları Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4- Bu yönergede geçen;

Üniversite: Necmettin Erbakan Üniversitesini

Rektör: Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörünü

Hastane: Necmettin Erbakan Üniversitesine bağlı Meram Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Merkezi ve bağlı sağlık birimlerini,

Dekan: Necmettin Erbakan Üniversitesine bağlı Meram Tıp Fakültesi Dekanını,

Başhekim: Necmettin Erbakan Üniversitesi'ne bağlı Meram Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Merkezi Müdürü (Başhekim)

Hasta Hakları: Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları sebebiyle sahip bulundukları ve TC anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını,

Hasta Hakları Kurulu: Hastanede hasta hakları biriminden gelen raporları değerlendiren, sonuçlandıran ve hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunan kurulu,

Hasta Hakları Birimi: Hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla başvuruları kabul eden, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi bilgilendiren, sağlık çalışanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitimlerinden sorumlu birimi,

Hasta Hakları Birim Sorumlusu: Hasta haklarının uygulanmasını sağlayan sorumlu personeli tanımlar.

Hasta Hakları Kurulu

Madde 5- Hasta hakları uygulamalarını planlamak, değerlendirmek, uygulamak ve önerilerde bulunmak amacıyla Hastane de "Hasta Hakları Kurulu" oluşturulur. Kurul biri başkan olmak üzere toplam 8 kişiden oluşur. Kurul üyelerinin görevi süresi 2 yıldır. Süresi biten kurul üyesinin tekrar görev alması mümkündür

Hukuki bir mazereti olmadan üst üste üç toplantıya katılmayan üyenin üyeliği sona erer ve üyeliği sona eren kişinin seçildiği veya atandığı usul çerçevesinde, yeni üye seçilir veya atanır. Bu biçimde seçilen veya atanan üye, seçildiği veya atandığı üyenin görev süresini tamamlar.

Kurul Üyeleri

Madde 6- Hasta Hakları Kurulu aşağıdaki üyelerden oluşur;

1. Başkan: Başhekimin görevlendireceği bir Başhekim Yardımcısı,
2. Hasta Hakları Birim Sorumlusu,
3. Hakkında başvuruda bulunulan personelin birim sorumlusu,
4. Tüzüklerinde hasta ve hasta yakınlarına yönelik çalışma yapabileceğine dair hüküm bulunan ve hasta hakları kurullarında görev almak için müracaat eden sivil toplum kuruluşlarından rektör tarafından görevlendirilen ve hastane ile ticari ilişkisi bulunmayan bir temsilci,
5. 4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanununa göre kurumda yetki almış sendika temsilcisi,
6. İl Tabip Odası Temsilcisi,
7. Dekanlıkça görevlendirilecek bir öğretim üyesi,
8. Rektör tarafından görevlendirilecek bir hukuk müşaviri,
9. 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.)

Kurul Başkanının Görev ve Yetkileri

Madde 7 –

1. Belirlenen gün ve saatte toplantı yapılmasını sağlamak,
2. Kurul hizmetlerinin hasta hakları ile ilgili mevzuata ve yönerge esaslarına uygun olarak yapılmasını sağlamak.

Kurulun Görevleri

Madde 8 –

1. Hasta hakları uygulamalarını gerçekleştirmek, başvuru dosyalarını değerlendirmek, hasta haklarının geliştirilmesi için tavsiyelerde bulunmak,
2. Hasta hakları kurulu başvuru dosyalarını hasta hakkı ihlali açısından değerlendirip başhekimliğe görüşünü sunmak,
3. Hastanede hasta hakları uygulamaları ile ilgili personele verilmesi gereken eğitimleri planlamak, yerinde inceleme ve değerlendirme yapmak.

Kurulun Çalışma Usul ve Esasları

Madde 9 –

1. Kurul başvuru dosyası durumuna göre bu yönergede belirlenen iş ve işlemleri yapmak üzere en az 15 günde bir defa toplanır. Toplantı tarihinden en az bir gün önce Hasta Hakları Birim Sorumlusu kurul üyelerini toplantının yapılacağı yer, tarih ve saat konusunda bilgilendirir.
2. Kurul, başvuru dosyalarını değerlendirerek hasta hakları mevzuatı çerçevesinde bir ay içerisinde nihai olarak karara bağlar.
3. Teknik bilgi veya uzmanlık isteyen konularda hastane dışında bir bilirkişi tarafından incelenmesi gereken durumlarda başvuru dosyası başhekimliğe gönderilir. Gerekli işlemler başhekimlikçe gerçekleştirilir. Bu konuda başvuru sahibine bilgi verilir.

4. Kurul gizlilik esasına göre hareket eder. Kurul gerekli müzakereleri yaptıktan sonra kararları gizli oyla alır. Kurul kararlarının nesnelliğinin ve gizliliğinin sağlanması başvuru yapan kişinin ve hakkında başvuru yapılan çalışanın isminin ifşa olmaması için; görüşülen dosyalarda geçen isimler yerine (ÇALIŞAN ve BAŞVURAN) sözcükleri kullanılır. Kurul başkanı çalışanın mesleği ve çalıştığı bölüm hakkında bilgi verir. Başvuru yapan hasta veya yakınının adres bilgileri hiçbir şekilde kurul başkanı ve birim sorumlusu dışında kimseye verilemez. Kurul başkanı ve birim sorumlusu bu bilgileri gizli tutmakla yükümlü ve sorumludur.
5. Kurul, başkan ve birim sorumlusu dâhil olmak üzere en az 5 kurul üyesi ile toplanır.
6. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Oy eşitliği haline bir sonraki kurul toplantısında başvuru tekrar değerlendirilir. Eşitliğin bozulmaması halinde hakkında karar verilmeyen başvuru inceleme için başhekimliğe gönderilir.
7. Alınan kararlar ve belirlenen öneriler hasta hakları kurul karar defterine yazılır ve kurul üyeleri tarafından imzalanarak hasta hakları birimine gönderilir.
8. Adli yargıya intikal eden, muhakkik tayin edilen ve/veya idari soruşturmaya konu olduğu halde kurula intikal eden başvurular kurulda görüşülmez, başvuru sahibine başvurunun kurulda niçin görüşülmediği ve yapılan diğer işlemler hakkında bilgi verilir.
9. Hakkında şikâyetle bulunulan kişinin kurul üyesi olması halinde ilgili toplantıya o kurul üyesi katılamaz.

Hasta Hakları Birimi

Madde 10 –

Hastanede hasta hakları ihlallerinin önlenmesi, hasta hakları uygulamalarının planlanması, uygulanması, koordinasyonu, denetlenmesi ve geliştirilmesi amacıyla başhekimlik bünyesinde hasta hakları birimi kurulur. Birim yeteri kadar sağlık ve genel idare sınıfı çalışanından oluşur ve çalışmalarını hasta hakları kurul başkanı olan başhekim yardımcısına bağlı olarak sürdürür.

Hasta Hakları Birim Sorumlusu

Madde 11 –

Birim sorumlusu; gerekli hizmet içi eğitimlere katılmış hekim, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı, lisans mezunu hemşire olabilir. Yaptıkları iş gereğince ayrımcılığa veya ceza olarak algılanabilecek işleme tabi tutulamazlar. Birim sorumlusu başhekimliğin teklifi, rektörlüğün onayı ile görevden alınabilir, yeri değiştirilebilir.

Hasta Hakları Birim Sorumlusunun Görev ve Sorumlulukları

Madde 12 –

1. Başta çocuklar ve özürlüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak,
2. Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak, başvuru kayıt defterini kaydetmek, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak veya bu işlemleri yaptırmak,
3. Başvurular yerinde çözülürse, “Yerinde Çözülen Sorunlar Defteri”ne işlemek. Yerinde çözülemeyen sorunlar için hasta hakları başvuru formunu doldurarak hasta hakları kuruluna ilgili belgelerle birlikte göndermek,
4. Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün başhekimliği bilgilendirmek,
5. Lehide ve aleyhinde başvuru yapılan çalışan hakkında en geç sonraki mesai günü içinde kurul başkanı imzası ile bilgi istemek ve 7 gün içinde cevaplandırılmasını sağlamak,
6. Hastaların eleştiri ve önerilerini dinlemek,
7. Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak,

8. Hasta hakları kurulu uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmeleri konularında hasta hakları kurulu ile işbirliği yapmak,
9. Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerinin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda başhekimliğe ve dekanlığa bilgi vermek ve görüşlerini almak,
10. Eğitime katılan çalışanlar için ödül sistemini başhekimlik ve dekanlık ile birlikte geliştirmek,
11. Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek,
12. Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi çalışmalarına katılmak,
13. Görevi ile ilgili güncel yayınları izlemek ve duyurmak,
14. Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak,
15. Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek,
16. Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak,
17. Başvurularla ilgili istatistikleri tutmak,
18. Hasta hakları uygulamalarının tanıtımına ve toplumun bilgilendirilmesine yönelik çalışmalar yapmak,
 - a) Afiş, broşür, dergi vs. yayın hazırlanmasını sağlamak,
 - b) Hasta hakları web sayfasını oluşturmak, geliştirmek, işlerliğini sağlamak,
 - c) Seminer, sempozyum gibi etkinliklere katılmak, konu ile ilgili güncel yayınları izlemek, ilgili yerlere duyurmak,
19. Araştırma, değerlendirme ve denetime yönelik çalışmalar yapmak,
 - a) Hasta hakları ile ilgili araştırmalar yapmak, yaptırmak,
 - b) Hasta hakları uygulamalarını sistematik olarak değerlendirmek, bunun için gerekli istatistik ve kayıt sistemleri geliştirmek,
 - c) Diğer birimlerden ve kurum dışından gelen bilgi ve belgeleri incelemek ve değerlendirmek,
 - d) Ulusal ve uluslararası hasta hakları uygulamalarını araştırmak ve hastaneye uyarlanmasını sağlamak.

Hasta Hakları Birimi Personeli

Madde 13 –

Hastalara gerektiğinde refakat edebilecek, yol gösterebilecek, hasta ve yakınına rehberlik edebilecek, evrakları takip edecek yeterli sayıda uygun yardımcı personel görevlendirilir.

Fiziksel Nitelikler

Madde 14 –

Hasta hakları birimi başvuru yapacak olanların kolayca ulaşabilmeleri amacıyla hizmetin yoğunlaştığı yerlerde ya da bu yerlere yakın yeterli büyüklükte altyapı ve donanımı uygun, kolay ulaşılabilir ve anlaşılabilir şekilde adı ve yeri işaret edilmiş ve belirgin bir mekanda bulunur. Birim, biri açık başvuru bölümü ile başvuran hastalarla gerektiğinde ayrı ve özel görüşmeyi sağlayacak şekilde düzenlenmiş bir kapalı bölüm olmak üzere en az 2 bölümden oluşur. Telefon, faks, internet bağlantılı bir bilgisayar, yeterli sayıda koltuk, sandalye, masa, yeterince sarf malzemesi, eğitim materyali ve benzeri tefrişat, araç ve gerecin

sağlanmasıdan başhekim sorumludur.

Müeyyideler ve Sorumluluklar

Madde 15 –

1. Hasta hakları ihlalleri kurulunca hazırlanan öneriler ile kusurlu bulunan ve idareye bildirilen sağlık birimi çalışanı hakkında ilgili mevzuata göre işlem yapılır. Hasta hak ihlali kendisine bildirilen idareci gerekli işlemlerin yapılmamasından veya gecikmesinden doğacak adli ve idari sonuçlardan sorumludur.
2. Kurul başkanı imzası ile istenen bilgi ve belgelerin verilmesi zorunludur. Buna uymayan personel hakkında 657 sayılı devlet memurları kanununun 125. maddesinin ilgili hükümlerine göre işlem yapılması için ilgili disiplin amirine şikâyet edebilir.
3. Hak ihlali aynı zamanda ceza hukuku anlamında suç oluşturuyorsa; memur olan çalışan hakkında, 04.12.1999 tarih ve 4483 sayılı memurlar ve diğer kamu görevlilerinin yargılanması hakkında kanun veya 2547 sayılı yüksek öğrenim kanunu hükümlerine göre işlem başlatılmasından disiplin amiri sorumludur.
4. Hasta ve yakınlarının başvurularını almayan, başvuruları belirlenen usul ve esaslara göre işleme koymayan çalışan veya yöneticiler hakkında genel hükümlere göre işlem yapılır.

Başvuru Kabul Koşulları

Madde 16 -

Başvurunun hasta hakları birimince kabul edilebilmesi için şu bilgileri içermesi gerekmektedir.

1. Başvuranın adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, iletişim adresi, iletişim telefonu, birimden başvuru yapmışsa imzalı başvuru belgesi, internetten başvuru yapmışsa e-posta adresi,
2. Başvuruya konu olan birimin adı,
3. Başvuru yapılan personelin adı, soyadı,

İnternetten yapılan başvurularda birim, başvuru yapan kişinin kimli ve adres bilgilerini doğruladıktan sonra kişinin birime gelip imza atmasına gerek kalmadan işlemleri başlatır ve sonuçlandırır.

Yürürlük

Madde 17 – Bu yönerge Necmettin Erbakan Üniversitesi Senatosunun onayını takiben yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 18 – Bu yönerge hükümlerini rektör yürütür.