

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B.10.0.THG.0.12.00.04.254.99/ **11706**
Konu : Hasta Hakları Uygulaması

23.03.2009

.....VALİLİĞİNE
(İl Sağlık Müdürlüğü)

GENELGE
2009/ 21

Sağlıkta dönüşüm programı kapsamında yürütülen çalışmalardan olan hasta hakları uygulamaları bütün sağlık kurum ve kuruluşlarında 26.04.2005 tarih ve 3077 sayılı “Hasta Hakları Uygulama Yönergesi” doğrultusunda yürütülmektedir.

2008 yılı hasta başvurularının değerlendirilmesi neticesinde, hasta hakları başvurularının büyük çoğunluğunun sağlık çalışanlarının hastalarla iletişimlerinde yaşadıkları sorunlardan kaynaklandığı görülmüştür.

Hastaların şikayetine sebebiyet veren hususların düzeltilmesi ve hasta memnuniyetinin artırılması için hastanın tedavisine ve bu konuda alınacak kararlara etkin olarak katılmasının ve bu süreçte iletişimin önemi ortaya çıkmaktadır.

Vatandaşlarımızın sağlık hizmetlerinden etkin bir şekilde faydalanabilmelerini teminen hastalarımızın hak ve sorumluluklarını belirten materyaller ile bilgilendirilmeleri sağlanmalıdır. Ayrıca hastaların hastane içinde daha etkin ve verimli hizmet alabilmeleri için işleyiş konusunda yeteri derecede bilgilendirilmeleri sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra hastaların hakları yanında sorumluluklarının da olduğu üzerinde durulmalıdır.

Bugüne kadar bütün sağlık çalışanlarımızın özverili çalışmaları ile hasta hakları konusunda önemli ilerlemeler kaydedilmiş, hasta hakları birimlerine başvuruların % 85’i yerinde sonuçlandırılmıştır. Hasta memnuniyetinin en üst düzeye çıkarılabilmesi için yaşam boyu eğitim kapsamında hasta hakları konusunda hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Bu kapsamda 2009 yılı sonuna kadar bütün sağlık çalışanlarına yapılacak hizmet içi eğitim çalışmalarına hız verilecektir.

Aynı zamanda güvenlik, temizlik ve diğer hizmet alımlarındaki şirketlerin çalışan personelleri dahil olmak üzere bütün hastane çalışanlarının iletişim eğitimi almaları sağlanacak, personel çalıştırmayı içeren hizmet alımı şartnamelerine; çalıştırılacak personellere hasta hakları ve iletişim konusunda eğitim almaları şartı konulacaktır.

Bunun yanı sıra hasta hakları uygulaması ile ilgili bütün istatistikî sonuçlar il düzeyinde birleştirilerek her yılın Ocak ayı sonuna kadar elektronik ortamda ve yazı ile Bakanlığımıza gönderilecektir.

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : B.10.0.THG.0.12.00.04.254.99/
Konu : Hasta Hakları Uygulaması

En temel hasta haklarından olan hekim seçme hakkı uygulaması 17.10.2007 tarih ve 9379 sayılı ‘‘Sağlık Hizmet Sunumunda Poliklinik Hizmetlerinin Hastaların Hekim Seęmesine ve Deęiřtirmesine İmkân Verecek Şekilde Düzenlenmesi Hakkında Yönerge’’ kapsamında sürdürölmekte olup 2009 yılı sonuna kadar bütün sağlık kuruluşlarımız hekim seçme uygulaması kapsamındaki düzenlemeleri yaparak hekim seçme logosunu kurumlarına asmaları gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen hususların sağlık kurum ve kuruluşlarımız tarafından hassasiyetle uygulanması için gerekli tedbirlerin alınması hususunda gereğini önemle rica ederim.

Prof. Dr. Nihat TOSUN
Bakan a.
Müsteřar

DAęITIM:
Gereęi:
81 İl Valiliğine