

HASTA HAKLARI VE SORUMLULUKLARI

Sağlık hepimiz için en önemli değerdir. Varlığında anlayamadığımız kıymetini kaybedince anlar, hastalandığımızda sağlığımızın mutluluğumuzda ne kadar önemli bir payı olduğunu fark ederiz. Hasta olduğumuzda sadece fiziken değil, ruhen de farklılaşırız; kendimizi güvensiz, işe yaramaz hisseder, kimimiz hiç bir şey eskisi gibi olmayacak sanarak içine kapanır, kimimiz öfkeyle başkalarına saldırganlaşır, kimimiz de çocukça davranışlar geliştiririz. Geleceğimizden kaygılanır, kendimizi cezalandırılmış ve kısıtlanmış hisseder ve hayatın anlamsız olduğu düşüncesine kapılabiliriz. Bütün bu duygular tıpkı hastalıklar gibi, hekimler dâhil hepimizin başına gelebilir ve aslında normaldir. Hastalık, kişilere “hasta psikolojisi” dediğimiz, sağlığımıza yeniden kavuştuğumuzda kaybolacak olan ayrı bir yük yükler.

Sağlık kurumuna, hem bozulan sağlığımızı yeniden kazanmayı hem de eskisi gibi mutlu olmayı bekleyerek başvururuz. Burada karşımıza çıkan, günlük hayatımızda görmediğimiz uygulamalar ve karmaşık işlemler karşısında daha çok şaşırır, bazen ne yapacağımızı bilemeyiz. İşte bu noktada başvurduğunuz kurumun, sizi hem sağlığınıza kavuşturma, hem de bunu hangi yolla yapacağınız konusunda sizi bilgilendirme sorumluluğu vardır. Bu sorumluluğu sahiplenerek, sizi haklarınız ve sorumluluklarınız konusunda bilgilendirmek için elinizdeki broşürü sizlere sunuyor, siz ya da yakınınız için geçmiş olsun diyoruz.

HASTA HAKLARININ AMAÇLARI

- Hastaların desteklenmesi ve toplumsal açıdan güçlendirilmesidir;
- Hastalara sağlık hizmetlerinden tam yararlanma konusunda yardım etmek,
- Hasta-sağlık çalışanı ilişkilerini desteklemek ve geliştirmek,
- Hasta eğitimini genel bir uygulama haline getirerek sağlık hizmeti etkinliğini artırmak,

- Sağlık hizmeti alan, sunan ve aracılık eden kişi ve kurumlar arasında işbirliği ve iletişim fırsatları yaratmak, varolanları güçlendirmek, böylelikle daha etkin ve güvenilir bir model oluşturmak,
- Hasta haklarıyla ilgili başvuru mekanizmaları oluşturarak sağlık hizmeti ortamında iç kontrolü sağlamaktır.

HASTA VE HASTA YAKINI HAKLARI

Tüm bu hakların amacı "insan sağlığının yüksek düzeyde korunmasını" ve sağlık hizmetlerinin yüksek kalitede verilmesini sağlamaktır. Haklar, vatandaşların ve sağlık tedavisinde payı olanların hem görev hem de sorumlulukları ile ilişkilidir.

Koruyucu tedbirlerin alınması hakkı

Her bir birey hastalıktan korunmak için uygun hizmet alma hakkına sahiptir. Bu amaca ulaşmak için sağlık hizmetlerinin görevi, sağlık hizmetlerinden ve bilimsel araştırma sonuçları ile teknolojik yeniliklerden herkesin yararlanmasını sağlamaktır.

Yararlanma hakkı

Her birey sağlık ihtiyaçlarının karşılanması için sağlık hizmetlerinden yararlanma hakkına sahiptir. Sağlık hizmetleri herkese eşit olarak verilmeli ve hastalığın türü, zamanı, ikamet yeri veya mali kaynaklar konusunda ayırım yapılmamalıdır.

Bilgi hakkı

Her bireyin kendi sağlık durumu hakkında, mevcut sağlık hizmetleri ve onlardan nasıl yararlanabileceği konusunda ve tüm bilimsel araştırma ve teknolojik yenilikler ile ilgili bilgi alma hakkına sahiptir. Sağlık hizmetleri, sağlık hizmeti verenler, hastanın kolay ulaşabileceği ve anlayacağı dilde bilgi vermek zorundadır. Hastaların kendi dosyalarında ve kayıtlarında kendileri ve hastalıkları ile ilgili bulunan bilgileri alma, fotokopi ile çoğaltma, soru sorma ve hata varsa onların düzeltilmesini talep etme hakkı vardır.

Rıza (onay) hakkı

Kendi sağlığı ile ilgili kararlara iştirak edebilmesi için her birey ilgili bilgileri alma hakkına sahiptir. Bu bilgiler bilimsel araştırmalar katılım dahil olmak üzere herhangi bir işlem ve tedavi için şarttır.

Sağlık hizmeti verenler gerçekleşecek herhangi bir ameliyat veya tedaviye ilişkin tüm bilgileri - riskleri, sıkıntıları, yan-etkileri ve alternatif durumları ile ilgili bilgiler dahil olmak üzere - hastalara vermek zorundadır. Hastanın tedavi veya tıbbi müdahaleye itiraz etme hakkı veya tedavi sürecinde kararını değiştirip devam edilmesine karşı itiraz etme hakkı vardır. Hasta sağlık durumu ile ilgili bilgilendirilme konusuna itiraz hakkına sahiptir.

Özgür seçim hakkı

Yeterli bilgiye sahip her birey farklı tedavi yöntemleri ve tedaviyi verecek kişiler arasında seçim yapma hakkına sahiptir. Hasta, hangi teşhis ve tedavi yöntemin kullanılacağı ve doktor, uzman veya hastane seçimi konularında karar verme hakkına sahiptir. Sağlık hizmetleri, bu tedaviyi uygulayacak çeşitli sağlık kurumları ve doktorlar ile alınan sonuçlar hakkında bilgi vererek bu hakkın kullanılabilieceğini temin etmelidirler. Bu hakkın kullanımını kısıtlayan tüm engeller kaldırılmalıdır.

Özel ve gizlilik hakkı

Her birey kişisel bilgilerinin; sağlık durumu, yapılan teşhis ve tedavi konularında bilginin yanı sıra teşhis ve tedavi yapılırken veya özel ziyaretlerinin gizliliğinin muhafazası hususunda, gizli tutulmasını talep etme hakkına sahiptir. Bir bireyin sağlık durumuna veya ona uygulanan tedaviye ilişkin bilgi ve veriler gizli olmalı ve muhafaza edilmelidir. Tıbbi müdahale sırasında bile kişisel gizliliğe saygı gösterilmeli, yani uygun ortamda yapılmalı ve gerçekten orada bulunması gerekli olan kişiler nezdinde yapılmalıdır.

Hastaların vaktine saygı

Her birey hızlı ve önceden belirtilen süre içerisinde gerekli tedaviyi alma hakkına sahiptir. Bu hak tedavinin her aşaması için geçerlidir. Belli bir süre içinde verilmesi gereken hizmetler dikkate alınarak bekleme sürelerinin belirlenmesi sağlık hizmetlerinin görevidir. Önceden belirlenen süre içerisinde sağlık hizmeti verilemezse

aynı kalitede alternatif hizmetler kullanım ihtimali garanti edilmeli ve bundan kaynaklanan harcamalar makul bir süre içerisinde hastalara geri ödenmelidir.

Doktorlar hastalarına bilgi verme süresi dâhil olmak üzere yeterli zaman ayırmalıdır.

Saygınlık görme

Her bireyin, saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli ve hijyenik şartlar sağlanmış, gürültü ve rahatsız edici bütün etkenler bertaraf edilmiş bir ortamda sağlık hizmeti alma hakkı vardır.

Dini vecibeleri yerine getirme

Kuruluşun imkânları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirme hakkı vardır.

Ziyaret ve refakatçi hakkı

Her bireyin, kurum tarafından belirlenen usul ve esaslara uygun olarak ziyaretçi kabul etme, mevzuat ve imkânlar ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi durumunda refakatçi bulundurmaya isteme hakkı vardır.

Kalite standartları hakkı

Her birey yüksek kalitede sağlık hizmetinden yararlanma hakkına sahiptir. Kaliteli sağlık hizmeti hakkı, sağlık kurumları ve sağlık personelinin teknik performans, konfor ve insan ilişkileri açısından tatmin edici seviyelerde sunum yapmasını gerektirir.

Güvenlik

Kötü işleyen sağlık hizmetlerinden, tıbbi yanlışlık ve hatalardan meydana gelen zararlardan her bir bireyin korunma hakkı vardır ve yüksek güvenlik standartlarını karşılayan sağlık hizmetleri ve tedavilerinden de yararlanma hakkı vardır.

Yenilik hakkı

Her birey uluslararası standartlara göre, yeniliklerden teşhis prosedürleri dahil olmak üzere- yararlanma hakkına sahiptir. Sağlık Hizmetlerinin görevi, özellikle az rastlanan hastalıkları dikkate alarak araştırmalar yapmak ve onları desteklemektir.

Gereksiz ağrı/acı ve sıkıntıdan sakınma hakkı

Her birey hastalığının her evresinde, mümkün olduğu ölçüde acı ve sıkıntıdan korunma hakkına sahiptir. Sağlık Hizmetleri, bu amaçla hastanın tedavisinin kolay ve rahat geçmesi için gerekli tedbirleri almalıdır.

Kişisel tedavi hakkı

Her birey kendi kişisel ihtiyaçlarına göre teşhis ve tedavi programlarını yönlendirme hakkına sahiptir. Sağlık Hizmetleri, bu amaçla tedavi hakkını her zaman ilk sırada tutan esnek programlar temin etmelidir.

Şikâyet hakkı

Her bireyin bir zarar gördüğünde şikâyette bulunma hakkı vardır. Sağlık Hizmetleri, hastalara sahip oldukları haklar konusunda bilgi vermelidir. Şikâyet, belli bir süre içerisinde sağlık hizmetleri yetkilileri tarafından yazılı olarak cevaplandırılmalıdır.

Tazminat hakkı

Sağlık tedavisi sırasında fiziksel veya manevi ve psikolojik zarar gören bireyin kısa bir sürede tazminat alma hakkı vardır. Sağlık Hizmetleri, sorumluluğun gerçekte kimde olduğu tespit edilemese bile, zararın nedeni ve önemi ne olursa olsun tazminat hakkının her zaman var olduğunu temin etmelidir.

HASTA VE HASTA YAKINI SORUMLULUKLARI

- Hasta ve yakınlarının sağlık bilgilerinin değerlendirilmesi, tanı ve tedavinin sağlanmasında gerekli olduğundan, bu bilgileri hastanın tedavi ve bakımından doğrudan sorumlu olan kişilere tam ve doğru olarak aktarmak hasta ve yakınlarının sorumluluğundadır.

- Hasta ve yakınları tanı ve tedaviyle ilgili açıklamaları anlamakta güçlük çektiklerinde, bu durumu hastanın bakımından sorumlu kişilere bildirmeli ve akla gelen tüm soruları sormalıdır.
- Hasta ve yakınları, tedavi ve izlem sürecinde karşılaştıkları beklenmedik gelişmeleri hastanın bakımından sorumlu kişilere bildirmelidir.
- Hasta ve yakınları, hastanın tıbbi durumu hakkında bilgilendirildikten ve açıklamaları doğru anlayıp anlamadıklarından hastanın bakımından sorumlu kişilerle birlikte tekrar değerlendirdikten sonra, alınacak kararlara aktif olarak katılmalı, yapılan tedaviye onay verip vermediğini bildirmelidir.
- Hastanın sağlığıyla ilgisi olan ve gereksinim duyulan konularda, ilgili birimlere nasıl ulaşılabileceği ve buralardan nasıl yararlanılabileceği hakkındaki soru ve görüşlerini kurumun ilgili birimlerine iletmelidir.
- Ad, soyad, adres, telefon, kayıt numarası gibi temel bilgilerin değişmesi durumunda kurumu bilgilendirmelidir.
- Hasta ve yakınları, randevu zamanına bağlı kalmalı ve gecikmemeleri önlemeli, gecikme olduğu durumlarda diğer hastaların önce görülmelerini sağlayarak kuruma yardımcı olmalıdır.
- Hasta ve yakınlarının aldıkları sağlık hizmetinin mali sorumluluğu ya da sağlık güvence sistemiyle ilgili konular hasta ve yakınlarına aittir.
- Hasta ve yakınları, diğer hastaların ve sağlık çalışanlarının haklarını göz önünde bulundurmalıdır.