

SAĞLIK HAKLARI
VE HASTA HAKLARINI
SAVUNMA DERNEĞİ



HASTA HAKLARI BÜLTENİ

Siz de haklarınızın bilincinde olun

AĞUSTOS 2025

Ücretsizdir



Hamdullah UĞUR

Sağlık Hakları ve Hasta Haklarını Savunma Derneği Başkanı

SAHAD Başkanı'nın Mesajı

Sağlık hakkı, sağlık çalışanı hakkı, ve hasta haklarının ayırım gözetmeksizin yürütülmesi ana gayemizdir.

Sağlıkta şiddete hayır diyoruz. Şiddet hastalarımızın hastanelerden aldıkları hizmetlerin kalitesini gölgelemektedir. Sağlıkta çok önemli adımlar atıldığını görüyoruz. Ancak hangi kesimden olursa olsun, sağlıkta şiddet asla kabul edilemez bir gerçektir. Gerek sağlık çalışanları, gerekse hasta ve hasta yakınları şiddete asla başvurmamalıdır.

Vatandaşlarımızın hak ettiği kaliteli bir sağlık hizmeti alması için ve bu uygulamaların takipçisi olmak için, Derneğimizi 12 Ekim 2012'de kurduk.

Bu nedenle biz diyoruz ki; her bireyin sağlık hakkı, sağlık çalışanı hakkı ve hasta hakları vardır ve bu haklar ihmal edilemez. Bu hakların devamlılığının esas olması gerektiğine inanmaktayız. Ülkemizde Sağlık Haklarının sağlık çalışanlarının haklarının, Hasta Haklarının ihlallerinin önüne geçilmesi için, eksikliklerin ve aksaklıkların giderilmesinde öncü Sivil Toplum Kuruluşu olacağız.

Herkesin eşit hizmet alması için çalışacağız. Bu hedefler doğrultusunda Hasta Hakları birimlerinin özerkleşmesi, Sağlık Hakkı, Sağlık Çalışanı Hakkı ve Hasta Haklarının, sorumluluklarının toplumda bilinç oluşması için SAHAD Derneğini kurduk.

Kuruluşumuzu ilan ediyoruz. Bizimle çalışacak, katkı sağlayacak, hedeflerimize ulaşmamıza vesile olacak tüm vatandaşlarımızı SAHAD ailesine davet ediyoruz.

Saygılarımızla,

Hamdullah UĞUR
Genel Başkan



Prof. Dr. Kemal MEMİşOğLU

Sağlık Bakanı

Bakan Memişoğlu: En bđyđk amacımız nce hasta, sonra çalışan memnuniyeti

Sağlık Bakanı Kemal Memişoğlu, "Daha iyi bir sağlık sistemimiz, hizmet sunumumuz olacak. En bđyđk amacımız, nce hasta memnuniyeti, sonra çalışan memnuniyeti. İnsanları hastalanmadan koruyacak bir sistemi daha etkin hale getirmeye çalışacağız." dedi.

TBMM Sağlık, Aile, alışma ve Sosyal İşler Komisyonu, AK Parti Ankara Milletvekili Vedat Bilgin başkanlığında toplandı.

Komisyon Başkanı Bilgin, açılış konuşmasında, komisyona ziyaretinden dolayı Bakan Memişoğlu'na teřekkđr ederek komisyonun faaliyet alanları hakkında bilgi verdi.

Bilgin, "Bugđn Sayın Bakan ve komisyon đyelerimizin, milletvekili arkadaşlarımızın katkılarını sadece tanışma erevesi içerisinde ele alacağız. Ama bundan sonra da toplantılarımıza, bundan sonraki çalışmalarımıza Sayın Bakan'ın katkı vereceğini dđřđnđyorum." ifadesini kullandı.

Sağlık Bakanı Memişoğlu da açılış konuşmasında, Tđrkiye'de zellikle son 20 yılda sağlıkta çok bđyđk bir değişim, değişim sđreci yaşadığına dikkati çekti.

Tđrkiye'nin sağlık sistemindeki başarısının Kovid-19'la mđcadele sđrecinde, 6 şubat 2023'te yaşanan depremlerde grđldđđđnđ vurgulayan Memişoğlu, "Bugđn her yere ulaşan bir sağlık sistemimiz var. Tabii ki bazı sorunlarımız da var, bunların da đstesinden hep beraber geleceğiz." diye konuştu.

"Sağlık sektrđnđ, Tđrkiye'nin lokomotif sektrđ haline getirmek istiyoruz"

Bakan Memişoğlu, her zaman daha iyisini yapabilmek için alışacaklarının altını çizerek, szlerini şyle sđrdđrdđ:

"Sadece hizmet anlamında değil, esasında bilgisini, bilimini ve aynı zamanda buna bağlı teknolojisini de đreten bir sağlık sektrđnđ, Tđrkiye'nin lokomotif sektrđ haline getirmek istiyoruz, hep beraber. Ama şunu da ifade etmek istiyorum, en iyisini yapmaya çalışırken hep beraber, istişareyle, ortak akılla hareket etmek istiyoruz.

Sorunlarımızı hep birlikte zmek istiyoruz ve ne yaptđđını sorgulayan bir Bakanlık olacağız. Onun için her zaman desteğinize, fikirlerinize, grđřlerinize ihtiyaımız olacak. Toplumun en u kademesindeki insanların da fikirlerini, grđřlerini alacağız. Daha iyi bir sağlık sistemimiz, hizmet sunumumuz olacak. En bđyđk amacımız, nce hasta memnuniyeti, sonra çalışan memnuniyeti. İnsanları hastalanmadan koruyacak bir sistemi daha etkin hale getirmeye çalışacağız."

Bakan Memişoğlu, komisyon đyelerine kendisini misafir ettikleri için teřekkđrlerini ileterek, "Her tđrlđ eleştiriye, olumlu eleştiriye ve yapıcı fikirlere açığız. İnşallah bu konuda Allah bizi milletimize, devletimize, Sayın Cumhurbaşkanı'mıza ve gđvenenlere mahcup etmesin." ifadesini kullandı.



Enver YILMAZ

Yönetim Kurulu Üyesi

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE HASTA HAKLARI

Hasta Hakları konusunda Türkiye’de yasal duruma bakıldığında şu üç temel düzenlemeden bahsedilebilir.

- TIBBİ DEONTOLOJİ NİZAMNAMESİ
- HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİ
- TTB MESLEĞİ ETİĞİ İLKELERİ

Profesyonel sağlık hizmeti sunumunda hekim ve hemşireler tüm sağlık hizmet alanlarında ancak yoğun olarak cerrahi, yoğun bakım ve reanimasyon psikiyatri, onkoloji ve hematoloji birimlerinde etik ikilemi sıklıkla yaşamaktadırlar. Özellikle bu bölümlerde aydınlatılmış onamın alınmaması, alınamaması hasta adına karar verme sorumluluğu, kaynakların eşit şekilde paylaşılabilmesi yarar sağlama – zarar vermeme ilkesinin ihlal edilmesine ilişkin yaşanan etik ikilemler ve çalışmalar öne çıkmaktadır.

1- HASTA HAKLARI

Hasta Hakları ile ilgili çeşitli tanımlamalar ve sınıflandırmalar yapılabilmektedir. Bu tanımlamalar bazen ele alınan üst başlığın ne derece ayrıntılandırılacağı ile ilgili olabileceği gibi Tıp teknolojisi ve sektöründeki gelişmelere bağlı olarakta değişebilmektedir. 1981 yılında Dünya Hekimler Birliği tarafından Lizbon’da açıklanan ve aynı adla bilinen Hasta Hakları bildirgesi bu konuda ilk kez kristalize edilmiş, aşağıdaki altı başlık kullanılabilmektedir.

- 1- Sağlık hizmetlerine ulaşma hakkı
- 2- Özgürce karar verebilen bir hekim tarafından muayene ve tedavi edebilme hakkı
- 3- Gizlilik hakkı
- 4- Tanı ve tedavisiyle ilgili girişimlerden haberdar olma hakkı
- 5- Yapılacak girişimlerle ilgili aydınlatıcı bilgi verdikten sonra rıza (onam) hakkı
- 6- Saygın bir biçimde ölme hakkı

Daha geniş düşünüldüğünde genel olarak Hasta Hakları şunlardır.

- 1- Sağlık hizmetine ulaşma hakkı
- 2- Özgürce karar verebilen bir hekim tarafından muayene ve tedavi edilme hakkı
- 3- Gizlilik hakkı
- 4- Tanı ve tedavisiyle ilgili girişimlerden haberdar olma hakkı
- 5- Yapılacak girişimlerle ilgili onam hakkı

Hastanın;

- 1- Tıbbi bakımla ilgili her türlü konuda bilgilendirilmeye hakkı vardır.
- 2- Sağlık kurumlarında hangi araştırma ve denemelere tabi tutulacağı ve onların alternatiflerini bilmeye hakkı vardır.
- 3- Haklarını savunacak bir avukattan yararlanmaya hakkı vardır.
- 4- Ziyaretçilerini kabul etme, telefonla görüşebilme hakkı vardır.
- 5- Taburcu olacağı günden en az bir gün önce taburcu olacağını bilmeye hakkı vardır.
- 6- Kim tarafından ödenirse ödensin hastane faturasını incelemeye hakkı vardır.
- 7- Herhangi bir ilaç, test, işlem ve tedaviyi reddetmeye hakkı vardır.

ÖNCELİKLİ GRUPLAR

Hasta Haklarından Yararlandırma konusunda öncelikli gruplarda şu şekilde ifade edilmektedir.

- Çocuklar
- Kadınlar
- Yaşlılar
- Psikiyatrik hastalar
- Mahkumlar

Bir Sağlık Kuruluşuna, sağlık hizmeti almak için başvuran herkesin;

1. Hizmetten genel olarak faydalanma: Adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yaşamının teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetlerinden faydalanmaya,
2. Eşitlik içinde hizmete ulaşma: Irk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet almaya,
3. Bilgilendirme: Her türlü hizmet ve imkanın neler olduğunu öğrenmeye,
4. Kuruluşu seçme ve değiştirme: Sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirmeye ve seçtiği sağlık kuruluşunda verilen sağlık hizmetlerinden faydalanmaya,
5. Personeli tanıma, seçme ve değiştirme: Sağlık hizmeti verecek ve vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimliklerini, görev ve ünvanlarını öğrenmeye, seçme ve değiştirmeye,
6. Bilgi İsteme: Sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı olarak istemeye,
7. Mahremiyet: Gizliliğe uygun olan bir ortamda her türlü sağlık hizmetini almaya,
8. Rıza ve İzin: Tıbbi müdahalelerde rızanın alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya,
9. Reddetme ve durdurma: Tedaviyi reddetmeye ve durdurulmasını istemeye,
10. Güvenlik: Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almaya,
11. Dini vecibelerini yerine getirebilme: Kuruluşun imkanları ölçüsünde ve idarece aınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirmeye,
12. Saygınlık görme: Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, sefkatli sağlık hizmeti almaya,
13. Rahatlık: Her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir ortamda sağlık hizmeti almaya,
14. Ziyaret: Kurum ve kuruluşlarca belirlenen usul ve esaslara uygun olarak ziyaretçi kabul etmeye,
15. Refakatçi bulundurma: Mevzuatın, sağlık kurum ve kuruluşlarının imkanları ölçüsünde ve tabibin uygun görmesi durumunda refakatçi bulundurmaya istemeye,
16. Müracaat, şikayet ve dava hakkı: Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikayet ve dava hakkını kullanmaya,
17. Sürekli hizmet: Gerektiği sürece, sağlık hizmetlerinden yararlanmaya,

HAKKI VARDIR.



Sivil Toplum Kuruluşlarının Önemi

Sivil Toplum Kuruluşları hepimizin bildiği aynı düşünce, fikirlere sahip, amacı hedefi belli olan, kişilerin bir araya gelerek oluşturdukları kuruluşlardır.

Demokratik ülkelerde siyasal partiler ne kadar zorunlu ise, Sivil Toplum Kuruluşları'nın da mutlaka olması gerekir.

Türkiye'mizde demokrasinin tam oturması, Sivil Toplum Kuruluşlarına önem verilmesi için bireyler olarak üstümüze düşen görevi yapmamız gerekir. Özgürlüklerin en büyük göstergesi siyasete katılım ve bireylerin düşüncelerini rahatça söylemesidir. Sivil Toplum Kuruluşları, bireylerin düşüncelerini ifade etmekten öte sorunlara çözüm arayan, proje yapan, bilimsel çalışmalara ağırlık veren hizmet eden bir yapıya sahiptir. Daima barışçıl davranırlar. Türkiye'mizde STK lar sanki devletle düşmanmış gibi gösterilmeye çalışılmaktadır. Bence sivil toplum kuruluşları devletimizin hizmetlerine yardımcı ve birlikte hizmet için ortak destekleyici birer kuruluştur. Bu hizmetler ülkemize çok büyük yararlar sağlayacaktır.

Her sivil toplum kuruluşu hedefleri doğrultusunda yaptığı çalışmalarla devletimize yarar sağlamalıdır. STK lar halkın gözü, kulağı ve sesidir. Birey ile devlet arasında bir bağ, devlet ve bireylerin arasını tutan bir köprü vazifesi yapmaktadır. Bireylerin tam hak ve hukukun bayraktarlığını üstlenmektedir.

Ülkemizde vatandaşların bilinçlendirilmesi, Sivil Toplum Kuruluşlarının bir güç olduğunun anlatılması gerekir. Geçmişte sivil toplum kuruluşları anıldığında kavga ve şiddetle uğraşan bir anlayışın olmadığını tüm halka, basın ve hoş görünüm halindeki toplum fertlerine daha fazla önem vermemiz gerekmektedir.

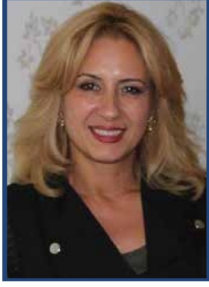
Uygar toplum olma yolunda ilerleyen ülkemiz de sivil toplumun yararları ortadadır. İçin, maddi refahın sağlanması için, çok iyi çalışmalar yapılacağından herkesin emin olması gerekir.

Birlikte olmanın verdiği gücü şeyleri savunurken, önceden amacı ile ilgili faaliyet göstermeyen Sivil Toplum Kuruluşlarının kontrol edilmesi gerekmektedir. Örnek verecek olursak, bazı köy ve mahalle dernekleri, halkı kumara ve kötü alışkanlıklarla yönlendirdiği medyadan öğrenmekteyiz.

Bu tür Sivil Toplum Kuruluşlarının denetlenmesi hatta kapatılması gerektiğine inanmaktayız.

Hamdullah UĞUR
SAHAD Genel Başkanı





Handan KARA ÖZYÜREK

Hasta Hakları Kurul Üyesi

SAĞLIKTA ŞİDDET: NEDENLERİ, ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

NEDENLER?

- * Şiddet Kültürü
- * Sistemle ilgili sorunlar
- * Sağlık çalışanlarıyla ilişkili faktörler
- * Medya ve Yönlendiriciler
- * Meslektaş ve meslek kuruluşları ile ilişkili faktörler

ŞİDDET KÜLTÜRÜ

- * İnsan doğasında 'şiddet uygulama' eğiliminin yararlı alanlara kanalize edilememesi
- * Çocukluktan itibaren sorunları şiddet kullanarak çözme alışkanlığının pekiştirilmesi
- * Gençlerin televizyonda her gün onlarca şiddet sahnesi seyrederek yetişmeleri
- * Genel olarak sorunlar açıkça konuşma, dinlenme ve empati alışkanlığının olmaması

HASTA VE YAKINLARINA AİT FAKTÖRLER

- * Hastalık, sakatlanma veya ölüm olayı ya da tehdidi nedeniyle korku, keder, gerginlik v.b olumsuz duygular
- * Alkolik veya madde bağımlılığı, psikiyatrik bozukluklar
- * Bilgisizlik, aşırı beklentiler

SİSTEMLE İLGİLİ SORUNLAR

- * Altyapı ve donanım eksiklikleri, personel yetersizliği ve kötü işletmecilikten kaynaklanan beklèmeler, uzayan kuyruklar, geciken randevular, boş yatak bulunamaması
- * Hastalar için asgari konfor ve güvenliğin sağlanamaması, örneğin ağırlı, bitkin, endişeli hastaların saatlerce poliklinik kapılarında oturacak bir sandalyeden mahrum halde beklèmeleri
- * İltimas, adam kayırmacılık

Ancak şunu da vurgulamak gerekir, şiddet ne hasta için ne de çalışan için kabul edilebilir bir durum değildir.

Şiddete karşıyız.





Sağlık hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı Dr. Eray Yaz

Deneyimli Bir İsim Yeni Görevine Başladı

Dr. Eray Yaz, sağlık yönetimi alanındaki önceki çalışmalarında elde ettiği başarılarla ön plana çıkan ve özellikle sağlık politikalarının oluşturulmasında önemli bir rol oynayan bir isim. Yeni görevinde, sağlık hizmetleri sisteminin daha da güçlendirilmesi ve sağlık çalışanlarının çalışma şartlarının iyileştirilmesi gibi konulara öncelik vermesi bekleniyor.

Sağlık hizmetlerinin daha kolay ulaşılabilir ve kaliteli bir hale getirilmesi amacıyla yeni dönemde önemli projelerin hayata geçirilmesi planlanıyor. Türkiye genelinde sağlık hizmetlerinin daha yaygın ve adil bir biçimde sunulması için Sağlık Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı, Dr. Eray Yaz önderliğinde çalışmalarına devam edecek.

FAALİYETLERİMİZ



Sayın Cumhurbaşkanımızı TBMM’de ziyaret ettik.



Sağlık Bakan yardımcısı Prof. Dr. Nurullah Okumuş'a hayırlı olsun ziyaretinde bulunduk.



Hasta haklarını her platformda savunmaya devam ediyoruz.



Ankara Bilkent Şehir Hastanesi Fizik Tedavi Başhekimisi
Doç. Dr. Emre Adıgüzel'i ziyaret ettik.



Ankara Etlik Onkoloji Hastanesi Başhekimini Prof. Dr. Lütfi Doğan'ı ziyaret ettik.



Ankara Üniversitesi'nde Hasta Hakları etkinliğine iştirak ettik.



Ankara Onkoloji Hastanesi'nde
Dünya Hasta Hakları günü etkinliğini düzenledik.



Ankara Bilkent Şehir Hastanesi
Koordinatör Başhekimi Prof. Dr. Levent Öztürk'ü ziyaret ettik.



Kızılay Kan hizmetleri Genel Müdürünü ziyaret ettik.



TBMM Dış İşleri Komisyonu Başkanı Fuat Oktay'ı ziyaret ettik.



Şikayet formunu haber yapan

Erkan KOÇ

Yönetim Kurulu Üyesi

Hasta Şikayet Formu Örneği

BAŞVURUDA BULUNANIN			
T.C. KİMLİK NO		CEP TELEFONU	
ADI		EV TELEFONU	
SOYADI		İŞ TELEFONU	
YAKINLIK DERECEŚİ		E-POSTA	
CİNSİYET		ADRES	
YAŞ			
EĞİTİM DURUMU			
MESLEĞİ			
HAKKINDA BAŞVURU YAPILAN ÇALIŞANIN			
İLİ			
KURUMU			
BİRİMİ			
ADI VE SOYADI			
ÜNVANI			
BAŞVURUDA BULUNANIN ADI SOYADI/ TARİH/ İMZASI		BAŞVURUYU ALAN HASTA HAKLARI BİRİM SORUMLUSUNUN/ÇALIŞANININ ADI SOYADI/ TARİH/ İMZASI	
BAŞVURUNUN İÇERİĞİ VE KONUSU			



Sultan GÖKCAN

Üye

Hasta Memnuniyeti: Tanımı, Ölçümü ve İyileştirilme Yöntemleri

1. Hasta memnuniyeti nedir?

Hasta memnuniyeti, müşteri memnuniyetinin sağlık hizmetlerine uyarlanmış bir çeşididir. Sağlık hizmetlerinin kalitesini, klinik sonuçları, hasta bağlılığını ve olası tıbbi hataların azaltılmasını değerlendirmede kullanılan önemli bir gösterge niteliğindedir.

Hastaların hizmeti nasıl algıladıkları konusunda içgörü sağlar; kurum imajını güçlendirir ve rekabet avantajı yaratır

2. Nasıl ölçülür?

- Anketler: EMR/EHR sistemleri, mobil uygulamalar, web, fiziksel form veya bekleme salonu cihazları aracılığıyla uygulanabilir.
- Demografik veri toplama ve pazar araştırması: Hastaların ihtiyaç ve beklentilerini anlamayı sağlar; stratejik planlama için önemli veriler sunar.
- Analitik araçlar: Duygu analizi, conjoint analiz, trend izleme gibi tekniklerle daha derin içgörüler elde edilir.

3. Örnek Soru Tipleri

- Yeni hastalardan gündelik hizmet kalitesi ve tavsiye olasılığı ölçülür: “Bizi arkadaşınıza önerme olasılığınız nedir?”
- Randevu süresi, personel davranışı, hijyen, iletişim netliği gibi ölçütlerle hizmetin farklı boyutları değerlendirilir.

4. Neden önemlidir?

- Sadakati artırır: Yüksek memnuniyet, hasta bağlılığını güçlendirir; sadık hastalar daha sonra öneride bulunur, olası zararlar azaltılır.
- Rekabet avantajı sağlar: Hastaların yorumları, kurumlara değer sunar ve piyasa konumlarını iyileştirir.
- Hataları azaltır: Geri bildirim mekanizmaları sayesinde malpraktis riskleri düşürülebilir, süreçler daha güvenli hale gelir.

5. İyileştirme için stratejiler

- Gerçek zamanlı veri toplama ve analiz: Anket sonuçları hızlıca işlenerek aksiyon alınabilir .
- PHI (Hassas Hasta Verisi) yönetimi: HIPAA gibi veri koruma düzenlemelerine uygunluk, güvenli veri işlemi sağlar.
- Kişiselleştirilmiş anketler: Hangi bölümler için hangi soru tiplerinin kullanılacağına göre özelleştirme yapılmalı; bu anketin yanıt oranını artırır ve kaliteyi yükseltir.

SAĞLIK HAKLARI
VE HASTA HAKLARINI
SAVUNMA DERNEĞİ



SAHAD

SAĞLIK HAKLARI VE HASTA HAKLARINI
SAVUNMA DERNEĞİ

Adres: G.M.K Bulvarı Fevzi Çakmak 2 sokak
no 33/6 Kızılay - Ankara

Telefon: 0 (312) 232 58 25

Faks: 0 (312) 232 58 46

bilgi@sahad.org.tr

www.sahad.org.tr