

## HASTA HAKLARININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### HAK

Hak hukuki anlamda kişilerin yasalar tarafından belirlenen özgürlük alanı veya kazanımları olarak tanımlanabilir.

### İNSAN HAKLARI

İnsan Hakları kişilerin yalnızca insan olması nedeni ile sahip olduğu haklarıdır.

### HASTA

Hasta fiziksel, ruhsal ve ekonomik olarak kayıpları olan ve sağlık hizmetinden yararlanma ihtiyacı olan insan olarak tanımlanabilir.

### HASTA HAKLARI

Hasta Hakları insan haklarının sağlık hizmetindeki yansıması olup, hastalarımızın yalnızca insan olmaları sebebi ile hak ettikleri, uluslararası ve ulusal mevzuat ile teminat altına alınan haklardır.

## İNSAN HAKLARI ULUSLARARASI GELİŞİMİ

İnsan Hakları kavramı bundan 900 yüzyıl önce hiçbir kimseye bir şey ifade etmez iken, zaman içinde gelişim göstermiş ve içinde birçok hakkın yer aldığı kavramlar zincirine dönüşmüştür. İnsan Haklarının tarih içinde gelişimi İngiltere’de Magna Charta Bildirgesi ile başlamış ve Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’ne kadar devam etmiştir.

- 1215 Magna Charta Bildirgesi ( İngiltere )
- 1689 Haklar Bildirgesi ( İngiltere )
- 1775 Bağımsızlık Bildirgesi ( Amerika )
- 1789 İnsan Ve Vatandaş Hakları Evrensel Bildirgesi ( Fransa )
- 1948 Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi

## HASTA HAKLARI KONUSUNDA ULUSLARARASI MEVZUATIN GELİŞİMİ

Hasta Hakları Kavramı ilk olarak Amerika'da hastalara daha kaliteli hizmet sunmak düőüncesi ile yola çıkan bir grup hekim tarafından ortaya atılmış olup, daha sonra uluslararası birçok bildirme ile gelişimini sürdürmüőtür.

- 1972 Amerika Hastaneler Birliği Hasta Hakları Bildirgesi
- 1991 Dünya Tabipler Birliği Lizbon Hasta Hakları Bildirgesi
- 1994 Dünya Tabipler Birliği Amsterdam Hasta Hakları Bildirgesi
- 1995 Dünya Tabipler Birliği Bali Hasta Hakları Bildirgesi

## HASTA HAKLARI KONUSUNDA ULUSAL MEVZUATIN GELİŞİMİ

01.08.1998 tarihinde hasta haklarını somut olarak göstermek, sağlık hizmetinin verildiği her yerde, sağlık hizmetini alan herkes faydalanmasını, hak ihlallerinden korunmasını, gerekirse hukuki yollara başvurabilmesini sağlamak amacı ile Hasta Hakları Yönetmeliği ( 01.08.1998 tarih ve 23420 sayılı ) yayınlanmıştır.

2003 yılında Sayın Bakanımız Prof. Dr. Recep AKDAĞ 'ın talimatları ile Hasta Hakları Yönetmeliği'nin standart olarak uygulanmasına yönelik çalışmalar başlatılmıştır.

15.10.2003 tarih hasta hakları uygulamalarını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmek amacı ile Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge ( 15.10.2003 tarih ve 19499 sayılı ) yayınlanmış ve Bakanlığımızda Hasta Hakları Őube Müdürlüğu kurulmuştur.

Bakanlığımız tarafından uygulamalar sırasında karşılaşılan aksaklıkların giderilmesi ve 2005 yılı içinde bakanlığımıza bağlı tüm sağlık kurum ve kuruluşlarını kapsayacak şekilde yaygınlaştırılması amacı ile, ilgili Yönerge günün gereklerine göre revize edilerek, 26.04.2005 tarihinde Hasta Hakları Uygulama Yönergesi ( 26.04.2005 tarih ve 3077 sayılı ) yayınlanmıştır.

## ÜLKEMİZ GENELİNDE HASTA HAKLARI UYGULAMALARININ GELİŞİMİ

1998-2003 yılları arasında hasta hakları konusunda standart olmayan uygulamalar süre gelmiştir.

2004 yılı itibari ile ülkemizde 38 il, 60 pilot hastanede hasta hakları uygulamaları başlamış ve bu sayı arttırılarak 131 hastaneye ulaşılmış ve 2005 yılı Ağustos ayı itibari hasta hakları uygulamaları olan hastane sayısı 150'ye çıkmıştır.

2005 yılı Ekim ayı itibari ile 81 ilde metropol sınırları içinde, yatak sayılarına bakılmaksızın tüm hastanelerde ve metropol sınırları dışında olan 100 ve üstü yatak sayılı hastanelerde hasta hakları uygulamaları başlatılmıştır.

2005 yılı sonu itibari ile ülkemiz genelinde hasta hakları uygulamaları olan hastane sayısı 414'e ulaşmıştır.

2006 yılı içinde hasta hakları uygulamalarının metropol sınırları dışında kalan 100 yatak altındaki hastanelerde ve 1.basamak sağlık hizmetinin verildiği Bakanlığımıza bağlı tüm kurumlarımızda başlatılması planlanmıştır.

### Sırasıyla Mevzuat Hasta Hakları

- **Hasta Hakları Yönetmeliği**
  - **İnsan Hakları ve Biyotıp Sözleşmesi**
  - **Tıbbi Deontoloji Nizamnamesi**
  - **Hekim Seçme Yönergesi**
  - **Öncelik Genelgesi**
  - **2014/32 sayılı Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi**
  - **Hasta Hakları Yönetmeliği değişiklikleri, yönetmelik ve genelgeler yayınlanmıştır.**
-

## İLİMİZ GENELİNDE HASTA HAKLARININ GELİŞİMİ

*Sağlık Bakanlığının, Sağlıkta dönüşüm programı çerçevesinde yürütülen çalışmalardan olan Hasta hakları uygulamaları 15.10.2003 tarihinde yayımlanan sağlık tesislerinde Hasta Hakları uygulamalarına ilişkin yönerge doğrultusunda başlatılmıştır.*

*2005 yılında Bakanlığımıza bağlı tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında Hasta Hakları Uygulama yönergesi 26.04.2005 tarih ve 3077 sayılı makam oluru ile tüm Türkiye ve Batman ilimizde de Hasta Hakları çalışmaları başlatılmıştır. 2005 yılında ilk Hasta Hakları İl koordinatörümüz S.S.Uzmanı Faik KAYNAK tarafından çalışmalar başlatılmıştır. 05.09.2006 tarihinden sonra İl koordinatörü çalışmalarını Sosyal Çalışmacı Maruf YALÇIN yürütmüştür. 13.11.2007 tarihinden sonra Hasta Hakları İl koordinatörü görevini Sağlık Memuru, Sosyolog Kasım VARIŞ tarafından yürütülmüş olup halen devam etmektedir.*

*İlk etapta 100 yatak üzeri Batman Devlet Hastanesinde Hasta Hakları Birimi kurulmuş olup birim sorumlusu sağlık memuru Osman ARTIK, ve Batman Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi Hasta Hakları Birim Sorumlusu Psikolog Fatma GEM görevlendirilmişlerdir. Hastane bünyesinde Hasta hakları kurulları oluşturulmuştur.*



**100 yatak kapasite altında kalan hastaneler ve sağlık grup başkanlıklarında (ayaktan tedavi yapan sağlık tesisleri) kurullar olmaksızın Hasta iletişim birimleri kurulmuştur.**

**Daha sonra;**

**04.12.2014 tarih ve 23420 Sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği ve 2012/ 32 Sayılı uygulama Genelgesi, Hasta Hakları Yönetmeliğinde 08.05.2016 tarih ve 28994 sayılı değişiklik yapılmasına dair resmi gazete de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.**

**Batman ilimizde; yukarıda belirtilen yönetmelik ve uygulama yönergeleri kapsamında Kamu özel bütün hastanelerde, Ayaktan tedavi yapan Kamu özel TSM merkezlerinde özel polikliniklerde Hasta Hakları iletişim birimleri kurulmuştur. Kullanıcılar şifre ile sisteme tanımlanmıştır.**

**Hasta iletişim birimleri ve kullanıcılar listesi aşağıda belirtilmiştir.**

*Kullanıcılar 24 Kullanıcı*

Ad Soyad	E-posta	İş Telefonu	Cep Telefonu	Birim	Kullanıcı Rolü
Semra Çınar	semra.cinar@.....	4883112123	54156.....	Batman Beşiri İlçe Devlet Hastanesi	Birim Yöneticisi
Murat Gül	mrt21gul@.....	4883812015	537493.....	Batman Hasankeyf Toplum Sağlığı Merkezi	Birim Yöneticisi
Engin Kavak	enginkavak_72@.....	4883112485	50592.....	Batman Beşiri Toplum Sağlığı Merkezi	Birim Yöneticisi
Şilan Ceylan	ceylansilano5@.....	5373662781	53736.....	Özel Zilan Hastanesi	Birim Yöneticisi
Veysi Reşitoğlu	veysiresitoglu@.....	4882143030	50680.....	Özel Batman Yaşam Hastanesi	Birim Yöneticisi
Alaeddin Özel	info@batman.....	4882147077	5052.....	Özel Batman Hastanesi	Birim Yöneticisi
Kasım Varş	kasim.varis@saglik.gov.tr	4882139075	5054818405	Batman İl Sağlık Müdürlüğu	İl Koordinatörü
Abdulvahap Yıldırım	vahap_72_yld@.....	4884112266	5334.....	Batman Kozluk Devlet Hastanesi	Birim Yöneticisi
Çidem Karakaya	cigdemberen2007@.....	4882156064	53485.....	Özel Farabim Hastanesi	Birim Yöneticisi
Yasemin Yüce	ysmnpincu@.....	5078558989	54196.....	Özel DENTALIN Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği	Birim Yöneticisi
Fatma Alp	sena_alp2001@.....	4882213065	5052.....	Batman Bölge Devlet Hastanesi	Birim Yöneticisi
İlyas Orak	ilyas.orak@.....	4884612652	53244.....	Batman Sason Devlet Hastanesi	Birim Yöneticisi
Behçet Tunç	botan_7256@.....	4884153185	50523..... ...	Batman Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi	Birim Yöneticisi
Halil Tuncay Vural	imrendent@.....	4882146479	53220..... ...	Özel İmren Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği	Birim Yöneticisi

Selim Baran	baranselim@.....	4884112019	53023.....	Batman Kozluk Toplum Sağlığı Merkezi	Birim Yöneticisi
Rabia Metin	rabia.metin60.....	4884612288	53046.....	Batman Sason Toplum Sağlığı Merkezi	Birim Yöneticisi
Esmat Atılęan	Esmatlgm.....	4883412498	54677.....	Batman Gercüş Devlet Hastanesi	Birim Yöneticisi
Selda Türel	selda.turel@.....	4882138916	53051.....	Özel Medical Park Batman Hastanesi	Birim Yöneticisi
Ayetullah Yaman	ayetullah.yaman@saglik.gov.tr	4882139075	53961.....	Batman 1 Nolu Kurul (Merkez)	Kurul Üyesi
Huriye Oğuzhanlı	hurio3-03@.....	4883412006	50702.....	Batman Gercüş Toplum Sağlığı Merkezi	Birim Yöneticisi
Demet İnağ	demetdunya@.....	4882213040	54228.....	Özel Batman Dünya Hastanesi	Birim Yöneticisi
Nesibe Nurdan Suçıçek Mirkan	n.sucicekmirkan@.....	4882131213	50558.....	Batman Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi	Birim Yöneticisi
Didem Dursun	batmandisididem@.....	5057535474	54421.....	Özel Batman Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği	Birim Yöneticisi
Fırat Yürekseven	uygarcaa_21@.....	4882136204	55375.....	Batman Merkez 1 Nolu Toplum Sağlığı Merkezi	Birim Yöneticisi

**Batman 1 Nolu Kurul (Merkez)a bağlı toplam Kamu Özel 22 Hasta İletişim birimimiz var**

### **6 Kamu Hastanesi**

**Batman Bölge Devlet Hastanesi**  
**Batman Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi**  
**Batman Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi**  
**Batman Sason Devlet Hastanesi**  
**Batman Gercüş Devlet Hastanesi**  
**Batman Kozluk Devlet Hastanesi**  
**Batman Beşiri İlçe Devlet Hastanesi**

### **5 Özel Hastane**

**Özel Medical Park Batman Hastanesi**  
**Özel Batman Dünya Hastanesi**  
**Özel Batman Yaşam Hastanesi**  
**Özel Zilan Hastanesi**  
**Özel Batman Hastanesi**  
**Özel Farabim Hastanesi**

### **6 TSM(Toplum Sağlığı Merkezi)**

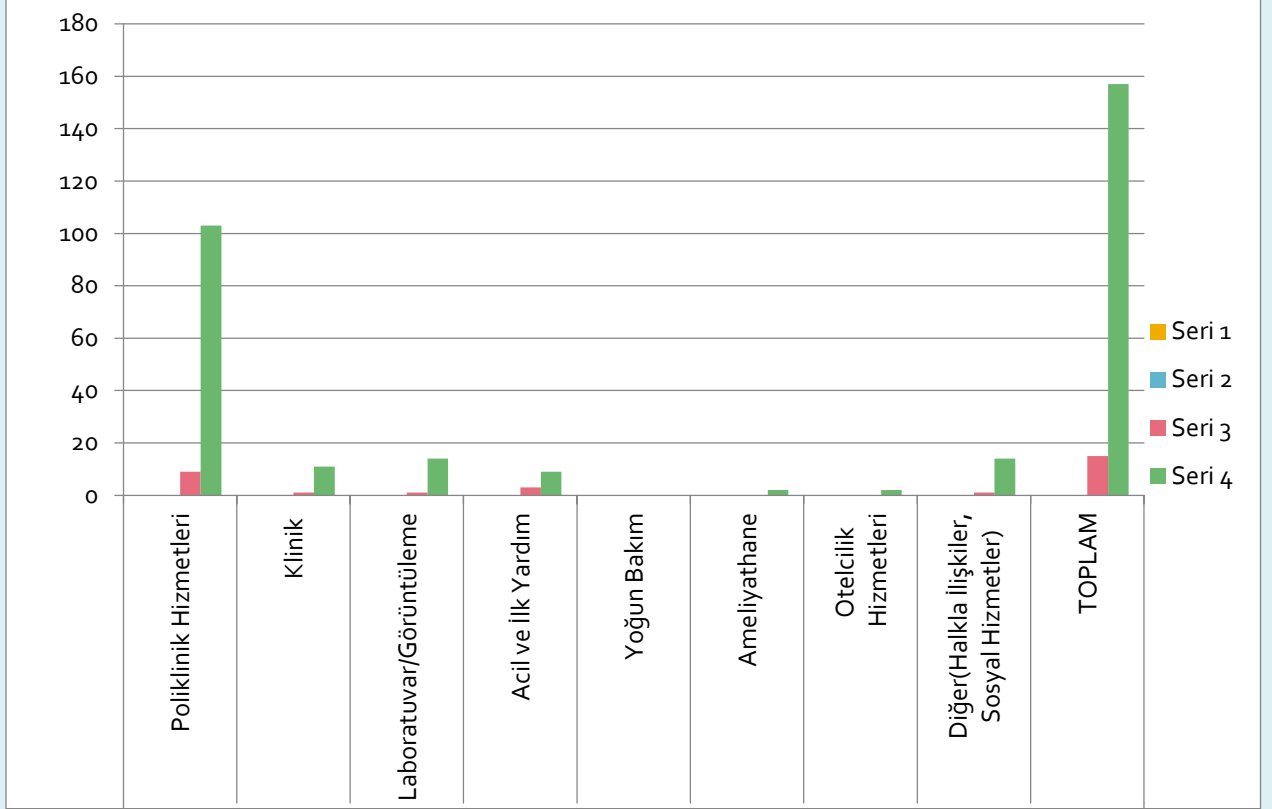
**Batman Merkez 1 Nolu Toplum Sağlığı Merkezi**  
**Batman Kozluk Toplum Sağlığı Merkezi**  
**Batman Sason Toplum Sağlığı Merkezi**  
**Batman Gercüş Toplum Sağlığı Merkezi**  
**Batman Hasankeyf Toplum Sağlığı Merkezi**  
**Batman Beşiri Toplum Sağlığı Merkezi**

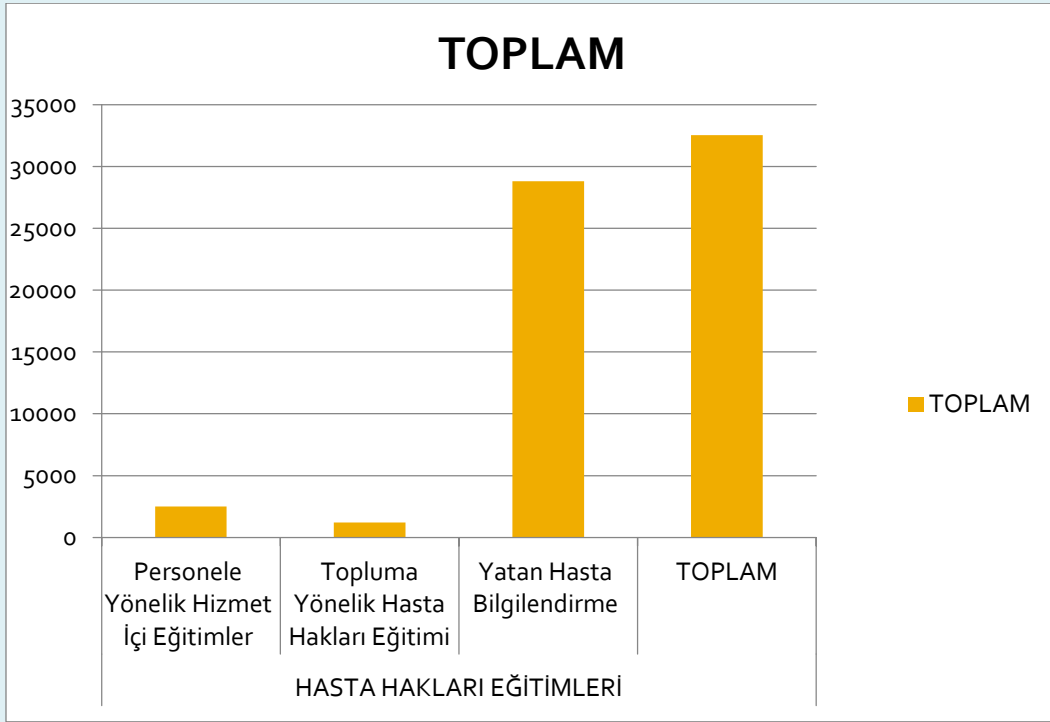
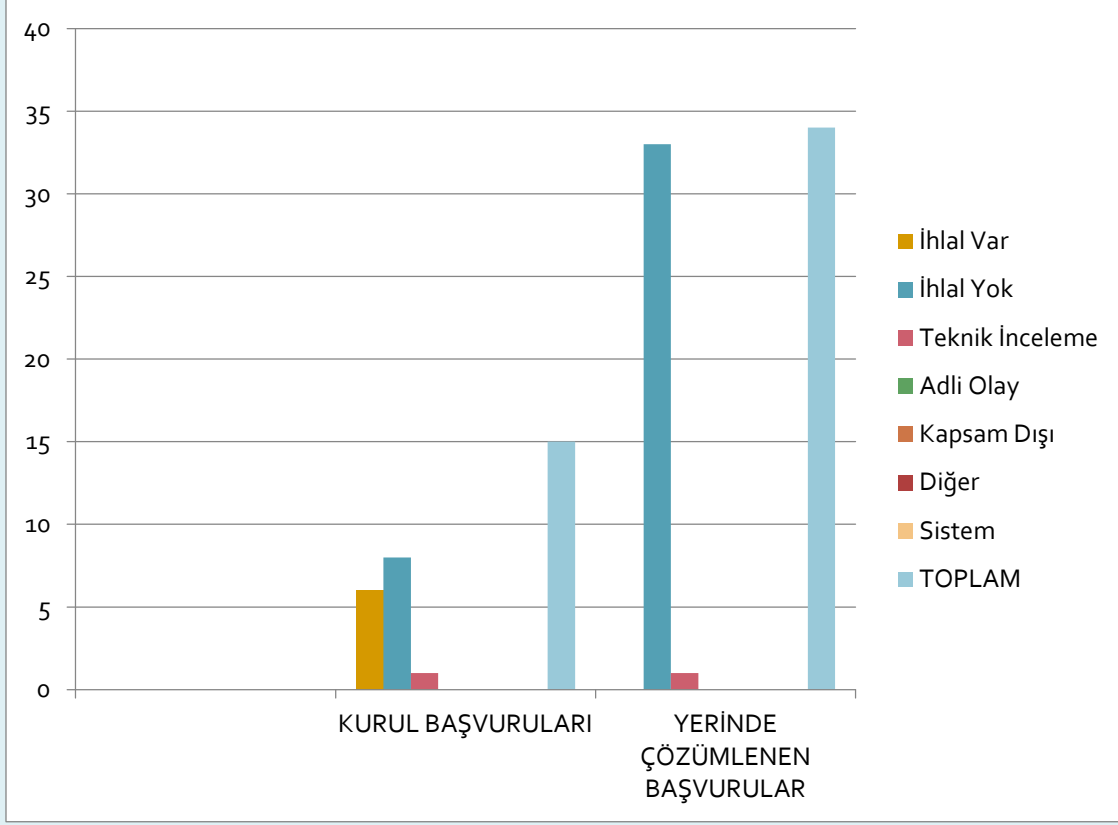
### **4 Özel Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği**

**Özel DENTALIN Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği**  
**Özel Batman Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği**  
**Özel İmren Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği**

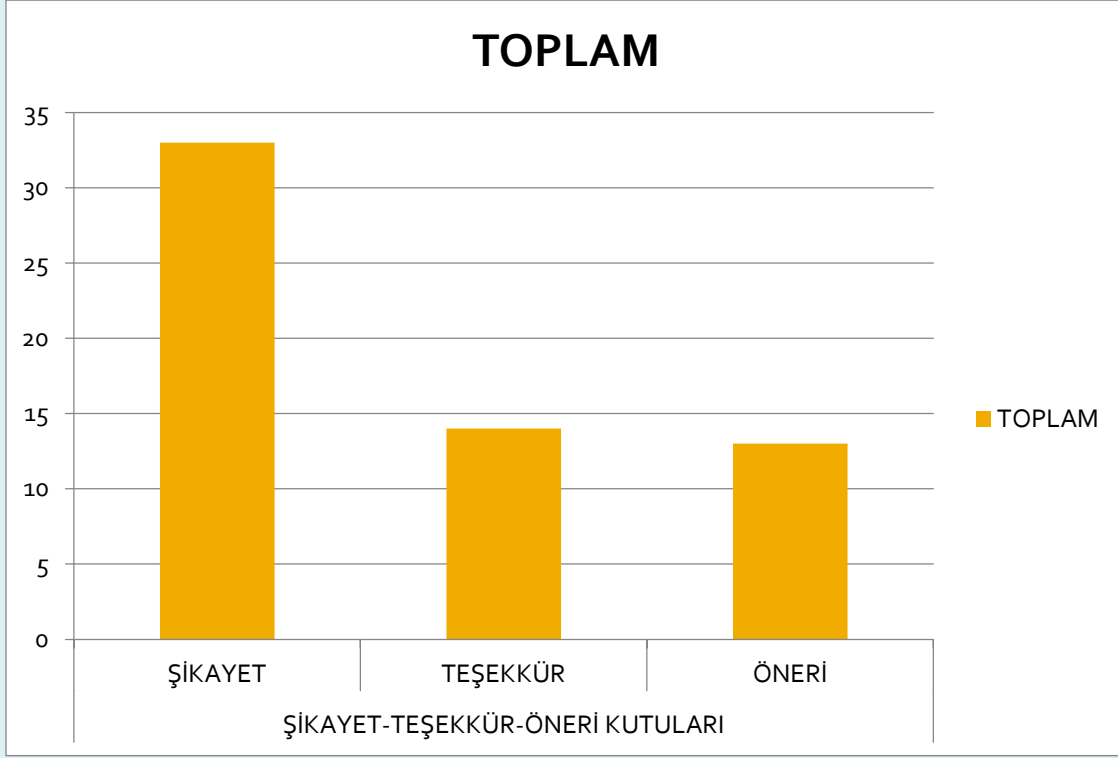
## Özel Batman Ağız Ve Diş Sağlığı Polikliniği

2017 yılı Hasta Hakları İletişim Birimlerimizin il geneli çalışmaları grafikler halinde aşağıda gösterilmiştir.



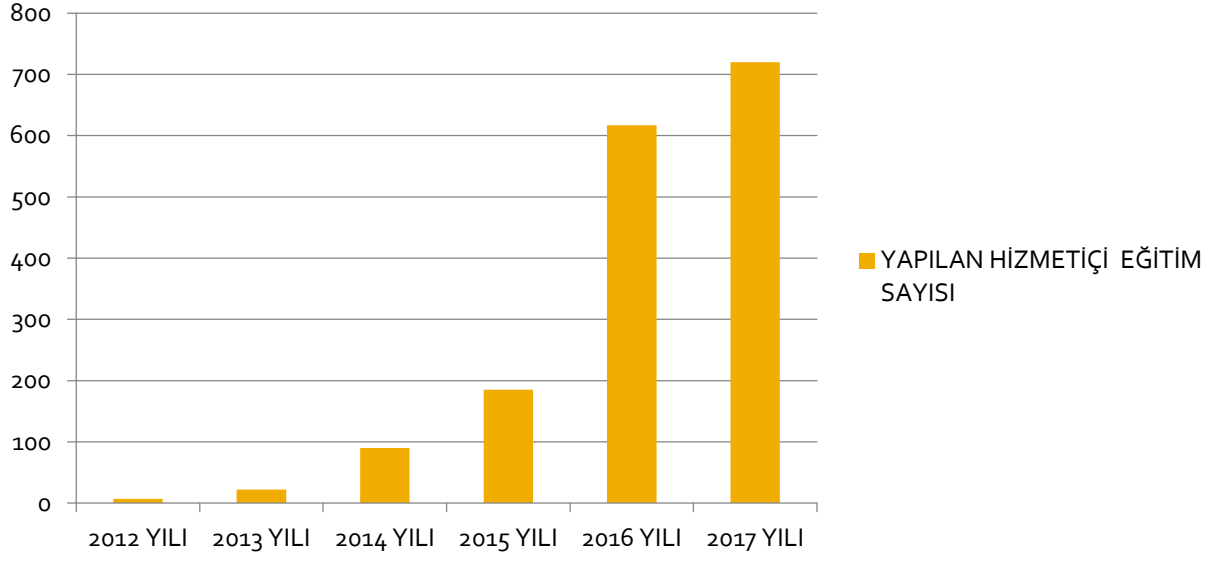




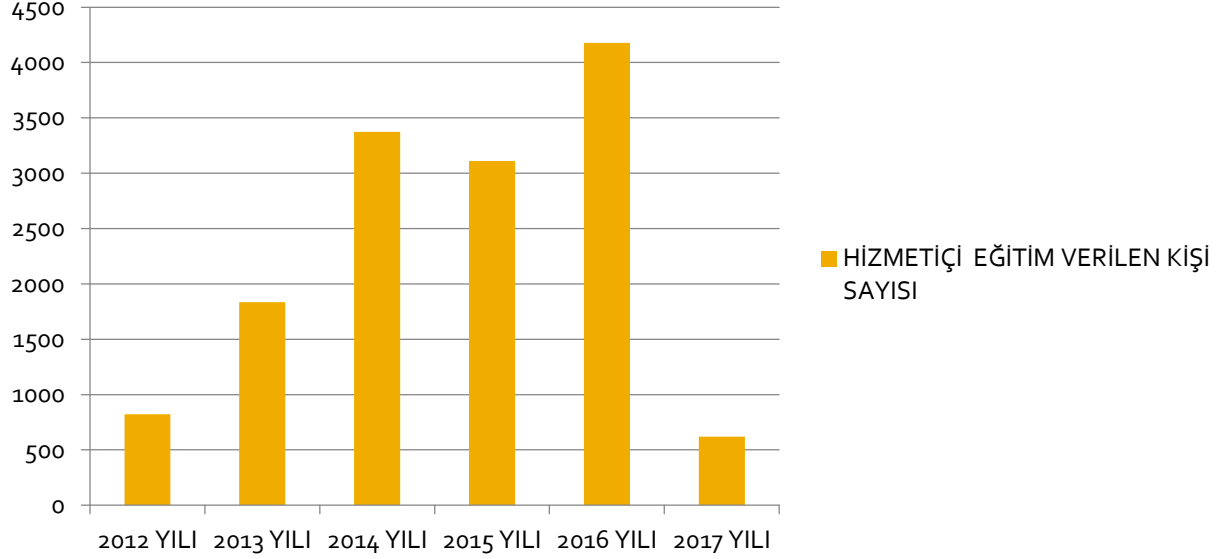


## YILLAR İTİBARİ İLE İLİMİZDE YAPILAN HASTA HAKLARI ÇALIŞMALARI

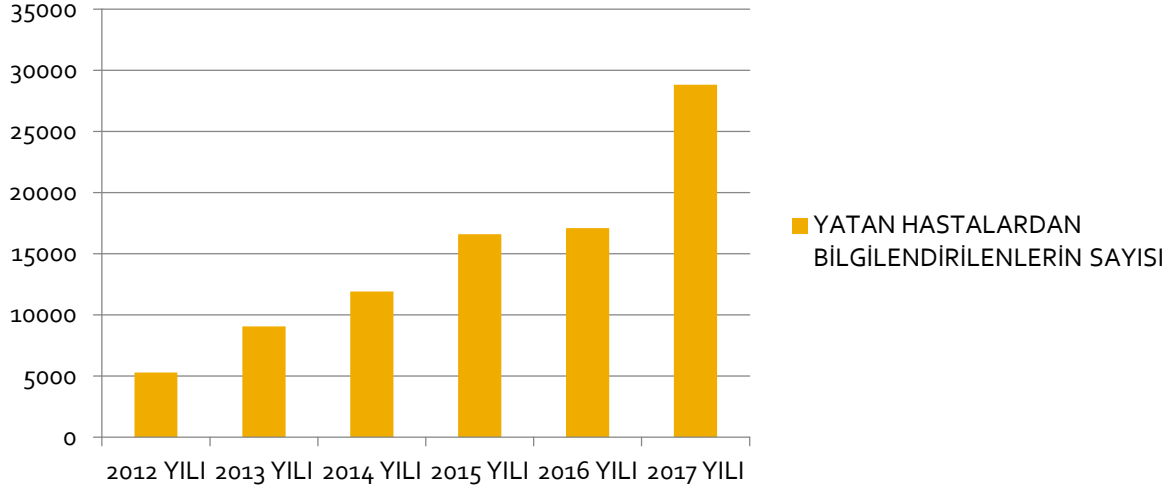
## YAPILAN HİZMETİÇİ EĞİTİM SAYISI



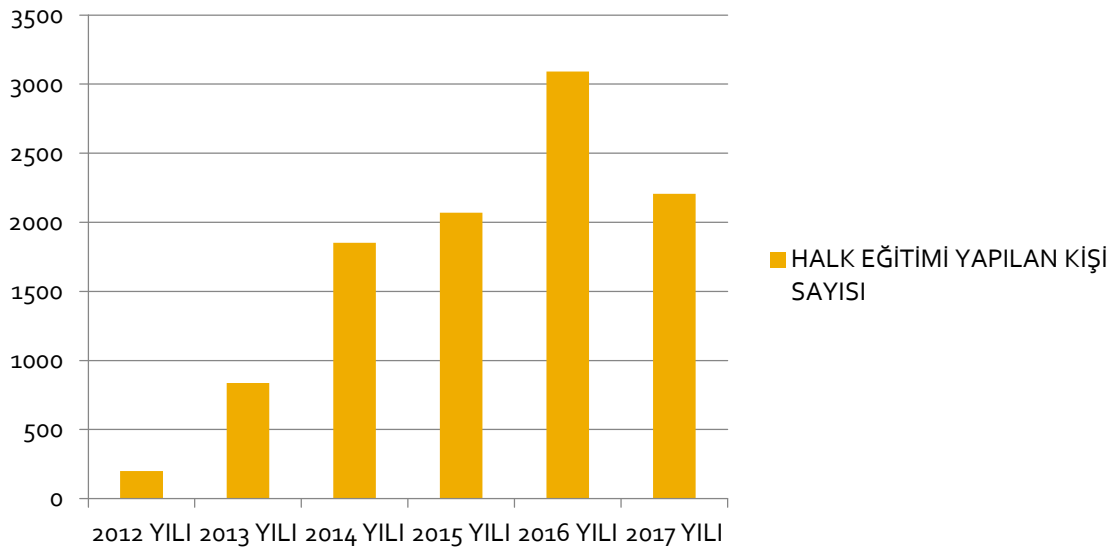
## HİZMETİÇİ EĞİTİM VERİLEN KİŞİ SAYISI



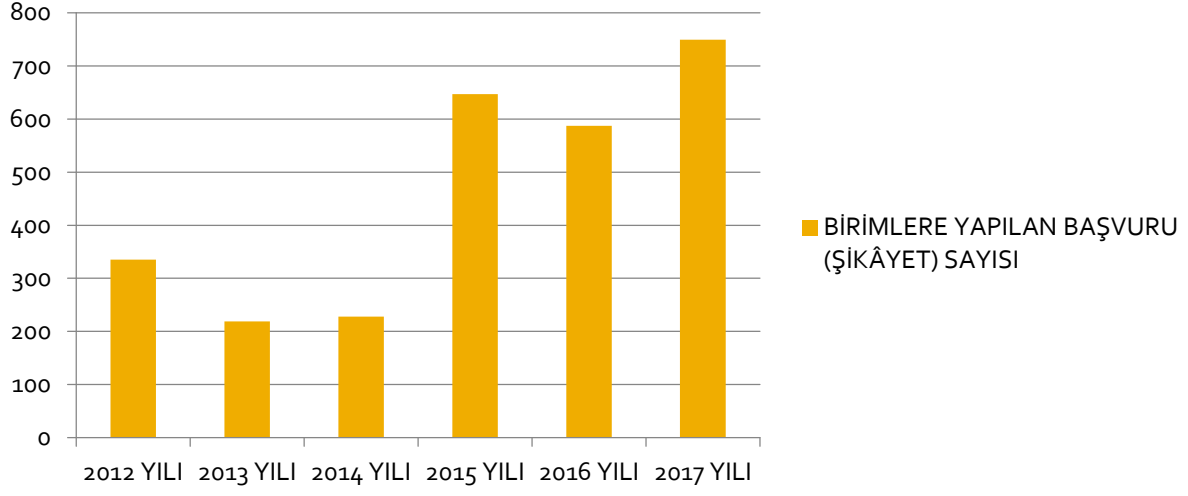
## YATAN HASTALARDAN BİLGİLENDİRİLENLERİN SAYISI



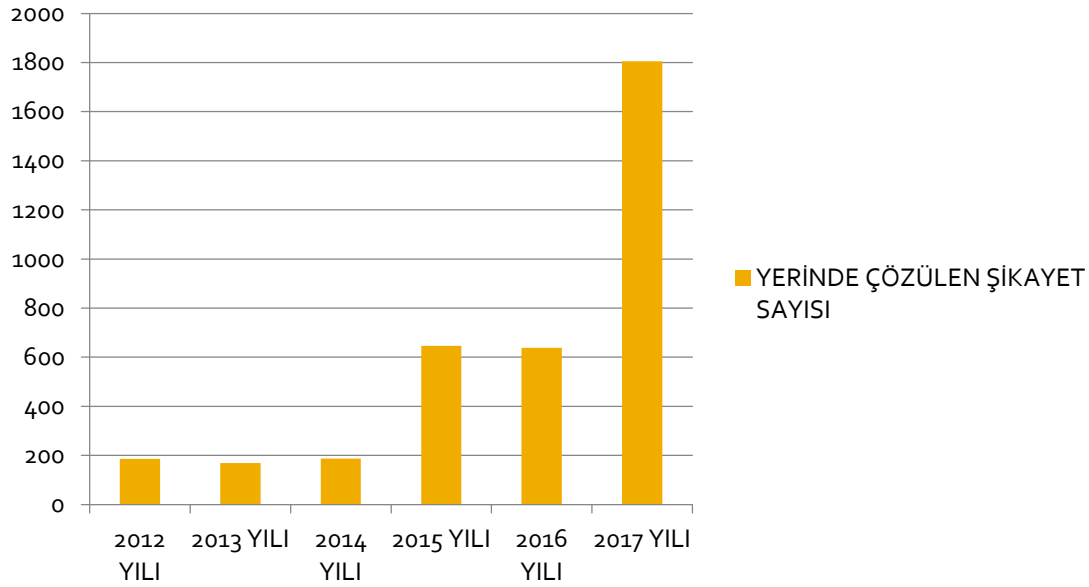
## HALK EĞİTİMİ YAPILAN KİŞİ SAYISI



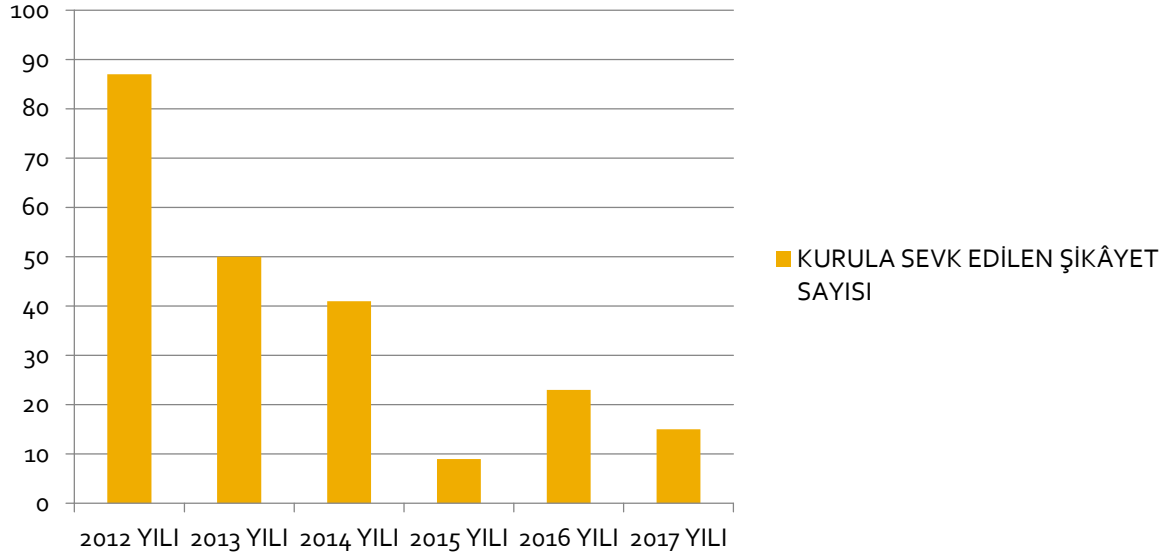
## BİRİMLERE YAPILAN BAŞVURU (ŞİKÂyet) SAYISI



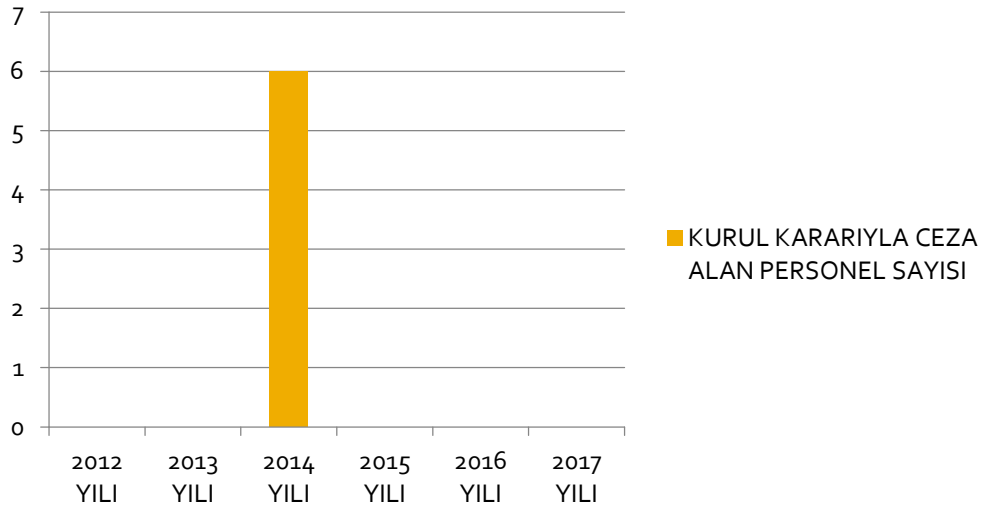
## YERİNDE ÇÖZÜLEN ŞİKAYET SAYISI



## KURULA SEVK EDİLEN ŞİKÂYET SAYISI



## KURUL KARARIYLA CEZA ALAN PERSONEL SAYISI



## HASTA TARAFINDAN TEŞEKKÜR ALAN PERSONEL SAYISI

