7/4303

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

SAYI : B100THG0100016-
KONU : Yazılı Soru Önergesi Cevabı 10.01.05- 00495

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İLGİ: 13.12.2004 tarih ve KAN.KAR.MD. A.01.0.GNS.0.10.00.02-8320 sayılı yazınız.

Hatay Milletvekili Sn. Züheyir AMBER'in "doktorların ve diğer sağlık personelinin hastalara yönelik davranışlarına ilişkin" yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte yer almaktadır.

Bilgilerinizi arz ederim.

Prof. Dr. Recep AKDAĞ
BAKAN

EKLER :
1-Önerge Cevabı (3 sayfa)
2-Pilot hastane listesi(2 sayfa)

Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Mithatpaşa Cad. No:3 (B) Blok 4.Kat Sıhhiye/ANKARA
Tel: 0.312.435 64 40 Fax: 0.312.432 42 73-434 42 58
http://www.saglik.gov.tr/sb/codes/hasta_haklari/web/giris.htm, e-posta: hastahaklari@saglik.gov.tr

7/4303

Hatay Milletvekili Sayın Züheyir AMBER' in "Doktorların ve diğer sağlık personelinin hastalara yönelik davranışlarına ilişkin" yazılı soru önergesinin cevabıdır:

Soru 1- 29.11.2004 tarihli gazetelerde; "Antalya Devlet Hastanesi'nde görev yapan 16 personele 'Doktorun hastasını güler yüzle karşılaması' maddesine uymadıkları, hastalarına asık suratlı ve asabi bir şekilde yaklaştıkları için uyarıldığı" haberleri yer almıştır. Ülkemizin Sağlık Bakanı olarak bu olayı nasıl karşılıyorsunuz?

Cevap: 29.11.2004 tarihli gazetelerde çıkan haberler asılsızdır. Konuyla ilgili olarak Antalya Devlet Hastanesi tarafından 29.11.2004 tarih ve 12178 sayılı yazıyla tekzip gönderilmiştir.

Soru 2- Doktorlarımızın ve sağlık personelimizin, hastalarını güler yüzle karşılayabilmeleri için Bakanlık olarak geçtiğimiz 2 yıl içerisinde maddi ve manevi olarak hangi olanakları sağladınız?

Cevap: Sağlıkta Dönüşüm Programı, özü itibariyle insan odaklı, insana hizmeti öne çıkartan uygulamalar bütünüdür.

Hastalarımızın ve çalışanlarımızın memnuniyeti temel hedeflerimizdendir. Bu hedefin gerçekleştirilmesine yönelik uygulamalar sürdürülmektedir. Bu uygulamalardan bazıları şunlardır:

a) Hasta hakları uygulamaları
b) Hekim seçme uygulamaları
c) Performansa dayalı döner sermaye uygulaması
d) Sağlık yöneticilerine yetki devri
e) İhtiyaç duyulan yerlerde sözleşmeli personel uygulaması

Bu ve benzeri uygulamalarımız temelde hastalarımızın ve çalışanlarımızın mutluluğu, refahı, sağlık ve esenliğine hizmet etmektedir.

Soru 3- Bu tip uygulamalardaki kriterleri neye göre tespit ediyor ve denetim mekanizmasını nasıl çalıştırıyorsunuz? Bu tip uygulamalar başkaca hangi hastanelerimizde uygulanmakta ve bunun AB ülkelerinde örnekleri var mıdır? Doktorlarımızın ve sağlık personelimizin, AB ülkelerindeki meslektaşları ile aynı şartlarda görev yaptıklarını söyleyebilir misiniz?

Cevap: Bu türden bir uygulamamız bulunmadığından, söz konusu haber tekzip edilmiştir.

Ancak, Bakanlığımızca hastanelerde hastaların hak ihlalinden korunması ve gerektiğinde bunu kullanabilmesi amacıyla bir sistem oluşturulmuştur. Oluşturulan sistem halen 81 ilde 131 hastanede uygulanmaktadır.

Hasta Hakları Uygulamalarındaki kriter 01.08.1998 tarihinde yayınlanan yönetmelik ve 15.10.2003 tarihinde yayınlanan Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge'yle belirlenmiştir.

Uygulamanın olduğu hastanelerimizde ilk olarak hastalarımızın kolayca ulaşabileceği bir yerde Hasta Hakları Birimleri kurulmuştur. Hastalarımız buraya her türlü taleplerini ve şikayetlerini iletmektedir. Birime gelen başvurular anında çözülebiliyor ise kurulda görüşülmesine gerek kalmaksızın birim tarafından yerinde

7/4303

çözülenler defterine kaydedilmektedir. Ancak sorun yerinde çözülmemiş ve kurulda görüşülmesi gerekiyorsa başvuru alınıp, Birim Sorumlusu tarafından internet ortamında Bakanlığa ulaştırılmaktadır.

Avrupa Birliği ülkelerinin ulusal sağlık sistemleri hasta haklarına ilişkin çok farklı uygulamaları içermektedir. Söz konusu sağlık sistemlerin bazılarında hasta hakları statüsü, spesifik kanunlar (Hollanda hasta hakları kanunu gibi), idari düzenlemeler, hizmet sözleşmeleri ve alternatif ihtilafların halli gibi prosedürler bulunmaktadır.

Soru 4- 2005 yılında doktorlarımızın ve sağlık personelimizin yüzlerinin gülmesi ve refah içinde yaşayabilmeleri için ne gibi projeleriniz olacaktır?

Cevap: Çalışanlarımızın özlük haklarının, sosyal haklarının ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi yönündeki çalışmalar sürdürülmektedir. Sağlık kurum ve kuruluşlarındaki döner sermaye hakkındaki yapılan ve yapılması düşünülen değişiklik çalışması ile özlük, sosyal ve mali haklarında iyileşme hedeflenmektedir. Her hekime poliklinik odası (çalışma ofisi) verilmesi yoluyla da çalışma şartlarında iyileşme yapılması planlanmaktadır.

EKLER:
Pilot hastaneler listesi(2 sayfa)

7/4303

EK-1 HASTA HAKLARI UYGULAMALARI BAŞLATILMIŞ OLAN I.PİLOT İLLER VE HASTANELER LİSTESİ

SN	İL	HASTANE
1	ADANA	DEVLET HASTANESİ
2	ADANA	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
3	ADANA	NUMUNE HASTANESİ
4	ADIYAMAN	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
5	AFYON	AFYON DEVLET HASTANESİ
6	AKSARAY	DEVLET HASTANESİ
7	AMASYA	RUHİ TİNGİZ DEVLET HASTANESİ
8	ANKARA	ATATÜRK EĞİT.ARŞT.HAST.
9	ANKARA	TÜRKİYE YÜKSEK İHTİSAS EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
10	ANKARA	DR. SAMİ ULUS ÇOCUK SAĞLIĞI VE HAST. ARAŞTIRMA VE EG. HAST.
11	ANKARA	DR. ZEKAİ TAHİR BURAK EĞİTİM VE ARAŞTIRMA KADIN HASTANESİ
12	ANTALYA	ANTALYA DEVLET HASTANESİ
13	AYDIN	DEVLET HASTANESİ
14	BALIKESİR	DEVLET HASTANESİ
15	BOLU	BOLU İZZET BAYSAL DEVLET HASTANESİ
16	BURSA	DEVLET HASTANESİ
17	DENİZLİ	DEVLET HASTANESİ
18	EDİRNE	EDİRNE DEVLET HASTANESİ
19	ERZURUM	NUMUNE HASTANESİ
20	ERZURUM	GÖĞÜS HASTALIKLARI HASTANESİ
21	ESKİŞEHİR	DEVLET HASTANESİ
22	ESKİŞEHİR	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
23	GAZİANTEP	75. YIL KADIN HASTALIKLARI VE DOĞUM HASTANESİ
24	GAZİANTEP	AVUKAT CENGİZ GÖKÇEK DEVLET HASTANESİ
25	GİRESUN	PROF. DR. İLHAN ÖZDEMİR DEVLET HASTANESİ
26	ISPARTA	ISPARTA DEVLET HASTANESİ
27	İÇEL	MERSİN DEVLET HASTANESİ
28	İSTANBUL	70. YIL FİZİK TEDAVİ VE REHABİLİTASYON EĞİTİM VE ARŞ. HASTANESİ
29	İSTANBUL	KOŞUYOLU KALP EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
30	İSTANBUL	BEYKOZ ÇOCUK GÖĞÜS HASTALIKLARI HASTANESİ
31	İSTANBUL	BAKIRKÖY PROF. DR. MAZHAR OSMAN RUH SAĞLIĞI VE SİNİR HAST. E.A.H.
32	İSTANBUL	PENDİK DEVLET HASTANESİ
33	İSTANBUL	SİYAMİ ERSEK GKDC EĞİT.ARŞT.HAST.
34	İSTANBUL	ŞİŞLİ EFTAL EĞİT. VE ARAŞT.HASTANESİ
35	İSTANBUL	HASEKİ EĞİTİM ARAŞT.HAST.
36	İSTANBUL	KARTAL EĞİT.ARAŞT.HAST.
37	İSTANBUL	HAYDARPAŞA NUMUNE EĞİT.VE ARAŞT.HAST.
38	İSTANBUL	ZEYNEP KAMİL KADIN VE DOĞUM HAST.EĞİT.VE ARŞ.HAST.
39	İZMİR	EĞİTİM DİŞ HASTANESİ
40	İZMİR	KARŞIYAKA DEVLET HASTANESİ
41	İZMİR	DR.BEHÇET UZ ÇOCUK HAST.CERR.EĞİT.VE ARAŞT.HAST.
42	İZMİR	NEVVAR SALİH İŞGÖREN ALSANCAK DEVLET HASTANESİ
43	KOCAELİ	KOCAELİ DEVLET HASTANESİ
44	KASTAMONU	DR. MÜNİF İSLAMOĞLU DEVLET HASTANESİ
45	KAYSERİ	DR. VEDAT ALİ ÖZKAN DEVLET HASTANESİ
46	KONYA	NUMUNE HASTANESİ
47	KONYA	DR. FARUK SÜKAN DOĞUM VE ÇOCUK HASTANESİ
48	KÜTAHYA	DEVLET HASTANESİ
49	K.MARAŞ	DEVLET HASTANESİ
50	NEVŞEHİR	DR.İ.ŞEVKİ ATASAGUN DEVLET HASTANESİ
51	MALATYA	MALATYA DEVLET HASTANESİ
52	MANİSA	DEVLET HASTANESİ
53	RİZE	DEVLET HASTANESİ
54	SAKARYA	SAKARYA DEVLET HASTANESİ
55	SAMSUN	MEHMET AYDIN SAMSUN DEVLET HASTANESİ
56	SİVAS	SULTAN 1.İZZETTİN KEYKAVUS DEVLET HASTANESİ
57	TRABZON	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
58	UŞAK	DEVLET HASTANESİ
59	VAN	DEVLET HASTANESİ
60	YALOVA	DEVLET HASTANESİ

7/4303

Ek-1 İl Pilot Hastaneler Listesi

	İL	KURUM
1	ADIYAMAN	DEVLET HASTANESİ
2	AĞRI	DEVLET HASTANESİ
3	AKSARAY	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
4	AKSARAY	M.YAZICI GÖĞÜS HSTLK.HAST.DR.
5	ANKARA	ANKARA HASTANESİ
6	ANKARA	FİZİK TEDAVİ VE REHABİLİTASON HASTANESİ
7	ANKARA	GÖĞÜS HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
8	ANKARA	PROF.DR.CELAL ERTUĞ ETİMESGUT DEVLET HASTANESİ
9	ANKARA	DR.NAFİZ KÖREZ SİNCAN DEVLET HAST.
10	ANKARA	ZÜBEYDE HANIM DOĞUMEVİ
11	ARDAHAN	DEVLET HASTANESİ
12	ARTVİN	DEVLET HASTANESİ
13	BARTIN	DEVLET HASTANESİ
14	BATMAN	DEVLET HASTANESİ
15	BAYBURT	DEVLET HASTANESİ
16	BİLECİK	DEVLET HASTANESİ
17	BİNGÖL	DEVLET HASTANESİ
18	BİTLİS	DEVLET HASTANESİ
19	BOLU	FİZİK TEDAVİ VE REHABİLİTASON HASTANESİ
20	BURDUR	DEVLET HASTANESİ
21	ÇANAKKALE	DEVLET HASTANESİ
22	ÇANKIRI	DEVLET HASTANESİ
23	ÇORUM	DEVLET HASTANESİ
24	DİYARBAKIR	DEVLET HASTANESİ
25	DÜZCE	DR.TANDOĞAN TOKGÖZ DEVLET HASTANESİ
26	ELAZIĞ	DEVLET HASTANESİ
27	ERZİNCAN	DEVLET HASTANESİ
28	GÜMÜŞHANE	DEVLET HASTANESİ
29	HAKKARİ	DEVLET HASTANESİ
30	HATAY	DEVLET HASTANESİ
31	IĞDIR	DEVLET HASTANESİ
32	İSTANBUL	BAKIRKÖY DR.SADİ KONUK EĞİT.VE ARAŞT.HAST.
33	İSTANBUL	ÜMRANİYE DEVLET HAST.
34	İSTANBUL	SÜLEYMANİYE DOĞUM VE KADIN HAST. EĞİT. VE ARAŞT. HAST.
35	İSTANBUL	TAKSİM EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
36	İZMİR	ATATÜRK EĞİT.ARAŞT.HASTANESİ
37	İZMİR	DR.E.HAYRİ ÜSTÜNDAĞ KADIN HAST.DOĞUM HAST.
38	K.MARAŞ	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
39	KARABÜK	DEVLET HASTANESİ
40	KARAMAN	DEVLET HASTANESİ
41	KARS	DEVLET HASTANESİ
42	KAYSERİ	PROF.DR.FERHAN ÖZMEN DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
43	KİLİS	DEVLET HASTANESİ
44	KIRIKKALE	HACI HİDAYET DOĞRUER KADIN DOĞUM VE ÇOCUK HAS. HAST.
45	KIRIKKALE	YÜKSEK İHTİSAS HASTANESİ
46	KIRKLARELİ	DEVLET HASTANESİ
47	KIRŞEHİR	DEVLET HASTANESİ
48	MANİSA	RUH SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI HASTANESİ
49	MARDİN	DEVLET HASTANESİ
50	MUĞLA	DEVLET HASTANESİ
51	MUŞ	DEVLET HASTANESİ
52	NİĞDE	DEVLET HASTANESİ
53	ORDU	DEVLET HASTANESİ
54	ORDU	KADIN DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ
55	OSMANİYE	DEVLET HASTANESİ
56	SAMSUN	RUH SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI H.
57	SAMSUN	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
58	SİİRT	DEVLET HASTANESİ
59	SİNOP	ATATÜRK DEVLET HASTANESİ
60	ŞANLIURFA	DEVLET HASTANESİ
61	ŞIRNAK	DEVLET HASTANESİ
62	TEKİRDAĞ	DEVLET HASTANESİ
63	TOKAT	Dr.CEVDET AYKAN DEVLET HASTANESİ
64	TRABZON	NUMUNE HASTANESİ
65	TRABZON	YAVUZSELİM KEMİK HASTALIKLARI VE REHABİLİTASYON HASTANESİ
66	TUNCELİ	DEVLET HASTANESİ
67	VAN	YÜKSEK İHTİSAS HASTANESİ
68	YOZGAT	DOĞUM VE ÇOCUK BAKIMEVİ
69	YOZGAT	DEVLET HASTANESİ
70	ZONGULDAK	DEVLET HASTANESİ
71	ANKARA	NUMUNE HASTANESİ