
	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 1

1. Amaç

1.1. Bu El Kitabı, Yüksekova Devlet Hastanesi, polikliniklerine yapmış olduğunuz ziyaretin daha rahat geçmesi, kurumumuzu sizlere tanıtmak ve işleyiş hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

1. İçindekiler

1. Giriş

2. Misyon - Vizyon ve Hedeflerimiz

3. Hastane Tanıtımı

4. Nasıl Muayene Olabilirim?

5. Tahlil Yaptırma ve Sonuç Alma

6. Arşiv Bilgileri

7. Kalite Yönetimi

8. Organ Bağışı

9. Ziyaretçi ve Refakatçi Politikası

10. Güvenlik Bilgileri

11. Şikâyet Politikası

12. Hasta Yatış ve Çıkış İşlemleri

13. Hasta ve Yakınlarının Sorumlulukları ve Hakları

14. Başvuru Sırasında Gerekli Belgeler

15. Dikkat Edilmesi Gereken Diğer Hususlar

2. Hastane Rehberi

Bu Rehber Hastanemiz Tarafından Hastalarımızın Ve Hasta Yakınlarının Tüm İşlemlerini Daha Kolay Yapabilmeleri Amacı İle Hazırlanmıştır.

3. Misyonumuz

Hizmette; Yüzümüz ak, yüreğimiz pak

4. Vizyonumuz



-Hasta memnuniyetini Temel ilke edinmiş,

- Planlayan

- Uygulayan

- Kontrol eden

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 2

Yaptığımız ölçen ve değerlendiren Bir anlayış ile farkı yaratmış, çalışanları ile bütünleşmiş bilimsel ve niteliksel kalite anlayışı ve performansı ile hastasının memnuniyetini en yükseğe çıkarmış, uluslar arası düzeyde örnek bir kurum olmaktadır.

5. Hedeflerimiz

Yüksekova Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Sistemi seviyesinde kalite hedeflerimiz, misyon beyanımıza ve kalite politikamıza ulaşmak ve sürekliliğini sağlamak başlıca hedefimizdir.

6. Hastane Tanıtımı

Hastanemiz 1990 yılında 50 yatak kapasitesiyle hizmete açılmış olup 2008 yılında yaklaşık 50.000 m2 alan üzerine kendisine ait binaya taşınarak 2008 yılı ekim ayında 150 yatak kapasiteyle hizmete açılmıştır.

7. Hastanemizin Genel Profili

Uzman Hekim :65

Pratisyen Tabib: 31

Diş Hekimi: 9

Psikolog :3

Hemşire : 203

Ebe :39

Sağlık Memuru :3

Sağlık Teknikeri:130

8. Yatarak Tedavi Hizmeti Verilmesi Gereken Branşlar

8.1. KARDİYOLOJİ KLİNİĞİ

8.2. KBB KLİNİĞİ

8.3. ORTOPEDİ KLİNİĞİ

8.4. İNTANIYE KLİNİĞİ

8.5. NÖROLOJİ KLİNİĞİ

8.6. GENEL CERRAHİ KLİNİĞİ



8.7. ÜROLOJİ KLİNİĞİ

8.8. BEYİN CERRAHİ KLİNİĞİ

8.9. KADIN DOĞUM KLİNİĞİ

8.10. DOĞUMHANE

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 3

8.11. YOĞUN BAKIM

8.12. PEDİYATRİ KLİNİĞİ

8.13. DAHİLİYE KLİNİĞİ

8.14. FİZİK TEDAVİ KLİNİĞİ

8.15. GÖZ KLİNİĞİ

8.16. CİLDİYE KLİNİĞİ

8.17. GÖĞÜS HASTALIKLARI KLİNİĞİ

9-Poliklinik Hizmeti Veren Branşlar

9.1. KARDİYOLOJİ POLİKLİNİĞİ

9.2. KBB POLİKLİNİĞİ

9.3.-ORTOPEDİ POLİKLİNİĞİ

9.4. -İNTANİYE POLİKLİNİĞİ

9.5. PSİKYATRİ POLİKLİNİĞİ

9.6. GENEL CERRAHİ POLİKLİNİĞİ

9.7. NÖROLOJİ POLİKLİNİĞİ

9.8. ÜROLOJİ POLİKLİNİĞİ

9.9. BEYİN CERRAHİ POLİKLİNİĞİ

9.10. KADIN DOĞUM POLİKLİNİĞİ

9.11. PEDİYATRİ POLİKLİNİĞİ

9.12. DAHİLİYE POLİKLİNİĞİ

9.13. FİZİK TEDAVİ POLİKLİNİĞİ

9.14. GÖZ POLİKLİNİĞİ

9.15. CİLDİYE POLİKLİNİĞİ

9.16. GÖĞÜS HASTALIKLARI POLİKLİNİĞİ

10. Labaratuvar Hizmeti Veren Branşlar



10.1. MİKROBİYOLOJİ

10.2. BİYOKİMYA

10.3. RADYOLOJİ (DOPPLER USG – TM)

10.4. EKOKARDİYOGRAFI

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 4

10.5. KAN BANKASI

10.6. EFOR- LABORATUVARI

11. Yatak Kapasitesi

YATAK SAYISI : 150

14- Yoğun Bakım Yatak Sayısı

14.1. GENEL YOĞUN BAKIM :9

14.2.YENİDOĞAN YOĞUN BAKIM :10

15. Ameliyathane

ODA SAYI: 4 MASA SAYISI: 4

16. Hastane İletişimi

ADRES: YENİMAHALLE MİLLİ EGEMENLİK CD. NO :1

YÜKSEKOVA/HAKKARİ

TELEFON / SANTRAL: 04383511152 FAX:04383511155

<http://www.yuksekovadh.gov.tr>

17. Hastane Yapılanması

BAŞHEKİMLİK GİRİŞİ

BODRUM KAT HASTA ARŞİVİ – ADLİ ARŞİV –YEMEKHANE-LABORATUVAR- KONFERANS SALONU

GİRİŞ KAT - DANIŞMA -SANTRAL – TAŞINIR KAYIT-PERSONEL ŞEFLİĞİ-DÖNER SERMAYE BİRİMİ-MUTEMETLİK-KALİTE YÖNETİM BİRİMİ



1 KAT BAŞHEKİMLİK – SAĞLIK BAKIM HİZMETLERİ MÜDÜRÜ. – SAĞLIK BAKIM HİZMETLERİ MÜDÜR YARDIMCISI -İDARİ MALİ İŞLER MÜDÜRÜ MÜDÜRÜ - İDARİ MALİ İŞLER MÜDÜR YARDIMCISI -SATIN ALMA

POLİKLİNİK GİRİŞİ

BODRUM KAT – ACİL LABORATUAR-BİYOKİMYAVE MİKROBİYOLOJİ LABORATUARI-KAN ALMA BİRİMİ

GİRİŞ KAT POLİKİLİNİKLER-HASTA HAKLARI-ORGAN BAĞIŞI-RÖNTGEN-TOMOGRAFİ-SİNTİGRAFİ-MAMOGRAFİ-ULTRASONAGRAFİ-KAN MERKEZİ-GÜVENLİK BİRİMİ- ENFEKSİYON HEMŞİRELİĞİ-

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 5

**1. KAT POLİKİLİNİKLER-SAĞLIK KURULU-BİLGİ İŞLEM LABORATUVAR SONUÇU ALMA –
ODYOMETRİ-EFOR-EKO-EKG-SFT-EEG-KALİTE BİRİMİ-İSTATİSLİK-EĞİTİM – PSİKOLOG-
ACİL GİRİŞİ**

GİRİŞ KAT ACİL SERVİS –GÜVENLİK BİRİMİ

HEMODİYALİZ GİRİŞİ

BODRUM KAT – KAZAN DAİRESİ

GİRİŞ KAT HEMODİYALİZ SERVİSİ

**1. KAT AMELİYATHANE-DOĞUMHANE-STERİLİZASYON-YOĞUN BAKIM-YENİDOĞAN YOĞUN
BAKIM**

İNTANİYE SERVİS GİRİŞİ

BODRUM KAT ÇAMAŞIRHANE-MESCİD-OKSİJEN MERKEZİ

**GİRİŞ KAT İNTANİYE,NÖROLOJİ,PSİKİYATRİ SERVİSİ- KBB,ORTEPEDİ,GÖĞÜS,KARDİYOLOJİ
SERVİSİ-TERZİ**

**1. KAT KADIN DOĞUM SERVİSİ-ANNE OTELİ-ULTRASON ODASI-GENEL
CERRAHİ,ÜROLOJİ,BEYİN CERRAHİ SERVİSİ**

2. KAT ÇOCUK SERVİSİ-FİZİK TEDAVİ ÜNİTESİ-DAHİLİYE-GÖZ-CİLDİYE FİZİK TEDAVİ SERVİSİ

18. Nasıl Muayene Olabilirim?

HASTANE WEB ADRESİNDEN RENDEVUNUZU ALIN.

18.1. Önce bilgisayar kaydı yapılmak üzere poliklinik bilgi işlem elamanına gidiniz

18.2. Kaydınızı yaptırınız.

18.3. Muayene için size verilen barkoddaki randevu sıranızı bekleyiniz.

18.4. Numaratör panosunda sıra numaranız yanınca polikliniğe giriniz.

18.5. Ücretli muayene olacaksanız vezneye uğrayarak, muayene ücretini yatırınız ve size verilen evrakla muayene olacağınız polikliniğe uğrayınız.



18.6. TC. kimlik numarasını yanınızda getirin, kayıt işlemlerini kolaylaştıracaktır.

19. Nasıl Tahlil Yaptırabilirim?

Hastanemizde Tahlil Yaptırmak isteyenlerin;

19.1. Sağlık kuruluşu güvencesinde olanlar TC numarasıyla müracaata başvurarak işlemlerini gerçekleştireceklerdir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 6

19.2. Sağlık güvencesi olmaya hastalarımız veznedeki ödeme işlemlerini bitirdikten sonra tahlil yaptırabileceklerdir.

19.3. Önce bilgisayar kaydı yapılmak üzere poliklinik bilgi işlem elamanına gidiniz

19.4. Alacakları Barkod (sıra numarası) ile Poliklinik Doktorlarımıza muayene olmaları,

19.5. Doktor tarafından istenen tetkik ve tahlilleri laboratuvar bölümünde yaptırmaları gerekmektedir.

20. Tahlil Ünitelerinin Bulunduğu Yerler

20.1. Biyokimya Mikrobiyoloji laboratuvarları Poliklinik girişi alt katındadır.

20.2. Röntgen Ünitesi, Ultrasonografi, Sintigrafi, Mamografi, tomografi giriş katta görüntüleme biriminin içindedir.

20.3. Muayene sonrası doktorunuz tarafından verilen tahlil istek kağıtları ile ya da tahliliniz Bilgisayara poliklinikte girilmiş ise yukarda ünitelerin yazıldığı yerlere uğrayınız.

20.4. Ücretli iseniz vezneye uğrayarak tahlil ücretini yatırınız.

20.5. Biyokimya ve Mikrobiyoloji tahlilleri için Laboratuvarın bulunduğu yerlerdeki Laboratuvar Kayıt Ünitelerinden barkod almak suretiyle Kan Alma Ünitelerine gidiniz.

21. Tahlil Sonuçları

Muayene olup tetkik ve tahlil yaptıranlar 13:00-16:00 saatleri arasında sonuçlarını sonuç alma bankosundan alabilirler. Kan tahlil neticeleri sonuçlandığında, sonuçlar otomatik olarak poliklinik bilgisayarlarına gelmekte ve sonuçlar poliklinik doktoru tarafından görülmektedir. Röntgen ve EKG sonuçlarınızı alarak doktorunuza gösteriniz.

—Tüm tahlil belgelerinizi ilerdeki kontroller için saklayınız.



—TC. Numaralı kimlik belgenizi mutlaka yanınızda getiriniz.

22. Arşiv Bilgileri

Yüksekova Devlet Hastanesi'ne ilk kez müracaat ediyorsanız; Muayene olmak istediğiniz polikliniğin tıbbi sekreterine kaydınızı yaptırarak hasta numaranızı alınız. Daha önce müracaat ettiyseniz kimlik bilgileriniz bilgisayarlarımızda kayıtlıdır. Dosyanızdaki tüm bilgilere ulaşmak hakkınızdır. Yalnızca hastanın kendisi ve birinci derece yakınları bilgiye ulaşabilir. Hastane idaresine hasta bilgilerinizi içeren (TC no adı-soyadı) bir dilekçeyle başvurduğunuz ve onaylandığı takdirde dosyanızdaki talep ettiğiniz belgelerin fotokopilerini çektirebilir ya da tüm sağlık

bilgilerinizin özeti olan epikrizinizi alabilirsiniz. Filmlerinizi ve dosyanızın aslı resmi kayıt olduğundan

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 7

hastanemiz arşivinde kalacaktır.

23. Organ Bağışı

Hastanemizde Organ Bağışında bulunmak istiyor iseniz mesai saatleri içerisinde organ bağış birimini ziyaret ederek gönüllü organ bağışı yapabilirsiniz.

Organ bağışı için Organ Bağış Birimi ve ilgili Başhekim yardımcısı ile irtibata geçiniz

24. Ziyaretçi Politikası

Hastalarımız, bizim misafirimiz olup, hastanemizde ziyaretçilerini kabul etmek için değil, tedavi olmak amacıyla yatmaktadır. Bu nedenle aşağıda belirtilen kurallara uymanız bizim için değil, hastanız açısından önem taşımaktadır.

24.1. Hasta ziyaretleri her gün saat 12.00–13:00 ile 19.00-21.00 saatleri arasında yapılabilir.

24.2. Hasta ziyaretine 0–12 Yaş arası ziyaretçi kabul edilemez.

24.3. Bu saatler dışında ziyaretçi kabul edilemez.

24.4. Hasta ziyareti kısa, hastayı yormadan yapılmalıdır. Bu hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.

24.5. Hastaya dışarıdan yiyecek, içecek getirilmesi yasaktır.

24.6. Hastanın sağlığı açısından ziyarete temiz giysilerle gelinmesi önemlidir.

24.7. Sağlık Kuruluşları içinde sigara içilmesi yasaktır.

24.8. Ziyarete gelirken hastaya kitap, dergi, gazete, hijyenik bakım ürünleri (kolonya, kağıt peçete, kağıt havlu, kağıt mendil...), getirilebilir. Canlı çiçek (hastane enfeksiyonuna neden olduğu için), çocuklara; hasta güvenliği için çocukların yutabileceği oyuncakların (Lego, bilye, boncuk vb.) hediye olarak getirilmesi yasaktır.

24.9. Ziyaretçilerin yataklara oturması yasaktır.

24.10. Ameliyathaneye ziyaretçi kabul edilemez.

25. Refakatçi Politikası



25.1. Hastaya refakatçi gerekip gerekmediği hastanın doktoru tarafından belirlenir ve refakatçi bir kişiyle sınırlıdır.

25.2. Refakatçi ziyaret ve bakım sırasında hastanın yanında bulunmamalıdır.

25.3. Refakatçi için servis tıbbi sekreterinden refakat kartı verilir.

25.4. Refakatçi işlemleri, mesai saatlerinde yaptığı servisin sekreterliğinden; bunun dışındaki zamanlarda

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 8

(Hafta sonu, resmi tatil, vb.) nöbetçi memur tarafından yapılır.

25.5. Refakatçinin yemek ücreti refakatçi ücretine dahildir.

25.6. Giriş, çıkış ve yemek alırken refakat kartı gösterilir.

25.7. Refakatçi, hastanın bakımına izin verilen ölçüde yardım eder.

25.8. Refakatçi, hastanenin koyduğu tüm kurallara uymak zorundadır.

25.9. Yoğun bakım ünitelerine ve ara birimlerde refakatçi uygulaması yoktur.

25.10. Hasta taburcu olmadan istek ve ihtiyaca göre refakat sonlanabilir.

25.11. Refakatçiliği sona eren hasta yakını, refakat kartını ilgili servis sekreterine teslim eder.

25.12. Bu ana kurallar dışında her kliniğin kendine özel refakatçi politikası oluşturabileceği unutulmamalıdır

25.13. Yatış için gelirken değerli eşyalarınızı (ziynet eşyası, gereğinden fazla para v.b) getirmemeniz önerilir.

25.14. Eğer yanınızda değerli eşyanız varsa, odanızdan kısa süreli ayrılmanız halinde dahi ya yanınıza alınız veya refakatçi/yakınınıza teslim ediniz.

25.15. Eşyalarınızı odanızdaki dolaplarda muhafaza ediniz.

25.16. Aracınızda değerli eşya bırakmayınız.

25.17. Herhangi bir eşyanızın kaybolması/çalınması ya da sahipsiz bir eşya görülmesi halinde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine bilgi verdiğiniz takdirde Hastane Güvenlik Görevlileri derhal bölgeye gelecektir.

25.18. Sağlık karnenizi ve adınıza yazılan reçeteyi servis yetkilileri dışında hiç kimseye vermeyiniz.

25.19. Tanımadığımız kişilerden yardım istemeyiniz ve onların yardım tekliflerini kabul etmeyiniz.

25.20. Şüpheli bir durum veya şahıs gördüğünüzde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine veya hemşiresine bilgi veriniz.

25.21. Klinik görevlileri dışındaki kişilerin sizi yönlendirmesine inanmayınız. Böyle durumları Hastane Güvenlik görevlilerine bildiriniz.

25.22. Poşet çanta vs. eşyalarınızı geçici olarak dahi olsa bile hastane sınırları içerisinde bırakıldığında güvenlik merkezinin bilgilendirilmesi gerekmektedir aksi halde şüpheli paket olarak değerlendirilir.



26. Şikayet Politikası

26.1. Hasta haklarına başvuran, ulaşan hasta ve hasta yakınlarının şikâyetleri değerlendirilir.

26.2. Hasta ve hasta yakınları dinlenir ve çözümler sunulur.

26.3. Sorun yerinde çözüldü ise kayıt defterine yazılır Çözümlememiş ise hasta hakları başvuru formunu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 9

doldurur

26.4. Acil olanlar hastane idaresine bilgi verilir.

26.5. Hakkında başvuru yapılan hastane çalışanından iki gün içerisinde bilgi istenir.

26.6. Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da iki gün içerisinde bilgi alınır.

26.7. Alınan tüm bilgi ve belgeler üçüncü günün sonunda hastane hasta hakları kurulu üyelerine dosya oluşturularak dağıtılır.

26.8. Kurul ayda bir toplanır, Dosyaları değerlendirir, oy çokluğu ile karar verir.

26.9. Kurulda alınan kararlar başvuru sahibine ve çalışana yazılı olarak bildirilir.

26.10. E-mail Yolu ile İletilen hasta Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi

26.11. Hastanın/yakınının e-mail yoluyla iletilen şikâyeti ile ilgili gerekli kayıtlar alınır.

26.12. Hastanın/yakınının ilettiği şikâyet hakkında ön bilgiler sistemden toplanır ve konu değerlendirilerek e-mail yoluyla hasta/yakınına geri dönülür.

26.13. Öneri Şikâyet Kutularının Açılması Ve Değerlendirilmesi

26.14. Hastanemizde hasta ve çalışanlarının görüş öneri ve şikâyetlerinin alınması amacıyla kilitli öneri şikâyet kutuları yerleştirilmiştir.

26.15. Çalışanlar, hasta ve hasta yakınları tarafından doldurulan öneri, şikâyetler Hasta ve Çalışan Güvenliği Komitesi tarafından incelenir ve değerlendirilir.

27. Hasta Yatış İşlemleri

27.1. Sağlık Güvencesi Olan Hastalardan Yatışta İstenilen Evraklar:

1) SGK'lı (SSK, Bağkur, Emekli Sandığı) hastaların Kendisi, Eş, Çocuk Anne Ve Babalar için;

a) Çalışan SGK' lı kendi ise TC kimlik numarası ile

2) Emekli Sandığına Bağlı (Resmi Kurumlar) Hastalardan İstenilen Belgeler

a) Hastanın kendisi için istenilen belgeler:

— T.C. kimlik numarası

b) Eş, Çocuk, Anne ve Babadan istenilen belgeler:



— T.C. kimlik numarası

Not: Askeriye ve Bankalar gibi bazı kurumların kendisine özel kabul kriterleri vardır.

3) T.C. Sağlık Bakanlığı Yeşil Kart ve Sağlık Cüzdanı Olan Hastalardan İstenilen Belgeler:

a) T.C. kimlik numarası

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 10

b) Sağlık Karnesi(Vizesi onaylanmış)

4) Yurt Dışı Sigortalılarından istenecek gerekli belgeler:

a) T.C. Kimlik fotokopisi

b) S.G.K dan alınmış Türkiye onaylı Sağlık Yardım Belgesi olması gerekmektedir.

27.2. Hastanın poliklinik girişi yapıldıktan sonra muayene olduğu birimden yatacağı bölüme yatış kararı verilir.

27.3. Hastanın yatacağı serviste kat sekreteri tarafından yatış işlemini yapılır.

27.4. Hasta onam formu doldurulur.

27.5. Hekim hastanın tedavisini düzenler hastanın tedavisi hemşire ve sağlık görevlileri tarafından yapılır

28.Hasta Çıkış İşlemleri

28.1. Hastanın evrakları hekim ve servis hemşiresi tarafından hazırlanır. Epikriz ve sevk kâğıtları hekim tarafından yazılır.

28.2. Servis tıbbi sekreteri hastanın evraklarının kontrolünü yapar.

28.3. Ücretli hastalar vezneye ödemesini yapar.

28.4. Sosyal güvencesi olan hastalar refakatçileri var ise ücretini vezneye öder ve gerekli olan evrakları tamamlar.

28.5. Hastanın onaylanması gereken raporları var ise hasta ve yakınına teslim edilir ve Onay–mühür bölümüne uğrayarak raporunu onaylattırır.

29. Hasta Ve Yakınları Sorumlulukları

Yüksekova Devlet Hastanesi polikliniklerde en iyi hizmeti alabilmek için sizve yakınlarınız, haklarınız kadar sorumluluklarınız olduğunu da bilmelisiniz.

Sorumluluklarımız:

29.1.Genel Sorumluluklar:

I. Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalıdırlar.

II. Hastane çalışanlarımızın 24 saat hizmet verdikleri göz önünde bulundurulmalıdır.



III. Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir.

IV. Basit durumlarda kişi kendi bakımını yapmalıdır.

29.2. Sosyal güvenlik durumu:

I. Hasta, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 11

II. Hasta muayeneye gelirken; mutlaka yanında kimliğini bulundurmalıdır.

29.3. Sağlık çalışanının bilgilendirme:

I. Hasta yakınmalarını ve daha önce kullandığı ilaçları, müdahaleleri, alerjilerini, sağlığı ile ilgili tüm bilgileri eksiksiz vermelidir.

29.4. Hastane kurallarına uyma:

I. Hasta, başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.

II. Hasta, Sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal güvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır.

III. Hasta, randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa; randevu tarihine ve saatine uyması gerekmektedir.

IV. Hastalarımız; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.

V. Hasta, hastane malzemesine verdiği zararı karşılamak zorundadır.

VI. Bilinci açık ve planlı yatış yapılan hastalar tıbbi gereksinimi dışında yanında bulundurduğu eşyaların kendi sorumluluğunda olduğunu bilmeli ve buna göre tedbir almalıdır.

VII. Tıbbi gereksinim ve hastane idaresinin izin verdiği haller (tırış makinesi v.b.) dışında yanıcı, yakıcı, parlayıcı madde bulundurmamalı ve elektrikli alet kullanmamalıdır.

VIII. Hastanenin; ziyaretçi politikasına ve diğer kurallarına (Fiziksel veya sözlü saldırılarda bulunmak, sigara, alkol veya diğer kullanılması yasak maddeler kullanmak, silah olabilecek herhangi bir şeyi taşımak yasaktır) uymalıdır.

29.5. Tedavisi ile ilgili önerilere uyma:

I. Hasta tedavisi ve ilaçla ilgili tavsiyeleri dikkatle incelemeli, anlayamadığı yerleri sormalıdır.

II. Hasta, uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uyulmamasından doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur

30. Hasta Ve Yakınlarının Hakları



Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerinde size aşağıda açıklanan haklarınızı sağlamaktadır. Sağlık görevlileri ve diğer çalışanlarımız, haklarınızın bilincinde olup size saygıyla hizmet sunarlar.

32.1. Haklarınız

Yüksekova Devlet Hastanesi size mümkün olan en iyi tedavi ve hizmet verilmektedir. Burada hasta olarak siz;

1) Hizmetten genel olarak faydalanma

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 12

İrk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumlarınız dikkate alınmadan hizmet alma hakkınız vardır.

2) Bilgilendirme ve bilgi isteme

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkânının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı istemeye hakkınız vardır.

3) Mahremiyet

Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmetini almaya hakkınız vardır.

4) Reddetme, durdurma ve rıza

Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalede rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkınız vardır.

5) Sağlık kuruluşunu ve personeli seçme ve değiştirme:

İmkânlar ölçüsünde sağlık kuruluşunu seçme, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetinden faydalanmaya, sağlık hizmeti verecek-vermekte olan tabiplerin ve diğer sağlık çalışanın kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye hakkınız vardır.

6) Güvenlik

Sağlık hizmetlerini güvenli bir ortamda almaya hakkınız vardır.

7) Dini vecibelerini yerine getirebilme

Sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde dini vecibelerinizi yerine getirmeye hakkınız vardır.

8) İnsani değerlere saygı gösterilmesi

Saygınlık görme ve rahatlık; Saygı ve itina gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkınız vardır.



9) Ziyaret ve refakatçi bulundurma

Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye, mevzuatın ve sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi halinde, refakatçi bulundurmaya hakkınız vardır.

10) Müracaat, Şikâyet ve dava hakkı

Hakların ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikâyet ve dava hakkını kullanmaya hakkınız vardır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.

	T.C. HAKKARİ VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ YÜKSEKOVA DEVLET HASTANESİ HASTANE BİLGİ REHBERİ			
Doküman No: POL.RH.01	Yayınlandığı Tarih 21.07.2013	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 24.01.2022	Sayfa 13

31. Hastanemizde Başyuru Sırasında Yanınızda Bulundurulması Gereken Belgeler

31.1. Nüfus cüzdanınızı yanınızda bulundurunuz

32. Dikkat Edilmesi Gerken Diğer Hususlar

32.1. Hastanemize her müracaatınızda T.C. Kimlik numaranızın bulunduğu nüfus cüzdanınızı mutlaka yanınızda bulundurunuz.

32.2. Hastanemiz de Ziyaret Her gün 12:30 – 13:30 ile 18.30-19.30 Saatleri Arasındadır.

32.3. Hasta Ziyaretine Gelirken Gıda Maddeleri Getirmeyiniz.

32.4. Hastane İçerisinde Sigara İçmeyiniz.

32.5. Her Türlü İstek Ve Şikayetlerinizi Hasta Hakları Birimine Yapabilirsiniz, Ayrıca Her Katta Bulunana Dilek Ve Şikayet Kutularına yazılı olarak Bırakabilirsiniz.

32.6. Sağlık Bakanlığı Yüksekova Devlet Hastanesi kapsamında;Mesai günlerinde (Pazartesinden Cumaya Kadar) 08:00–16:00 saatleri arasında, yatan hasta ve acil servis hizmetleri ise 7 gün 24 saat aralıksız verilmektedir.

33. Dini Hizmetler Ve Vefat Eden Hastanın Çıkış İşlemler

33.1. Serviste vefat eden hastanın cenazesi personelle morga gönderilir ve morg görevlisine teslim edilir. Hastanın ex olduğu servis tarafından ölüm belgesi hazırlanarak hasta yakınına verilir.

33.2. Cenaze Yakınının imzası alınarak Morg görevlisi tarafından teslim edilir. Adli vakalar Cumhuriyet savcılığına ihbar yazısı yazılarak Cumhuriyet savcılığına bilgi verilir. Savcının isteği doğrultusunda Adli Tabip hastanemize gelir veya Adli tıp morguna gönderilir.

SAĞLIKLI GÜNLER DİLERİZ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Birimi	Kalite Direktörü	Baştabip Yrd.