

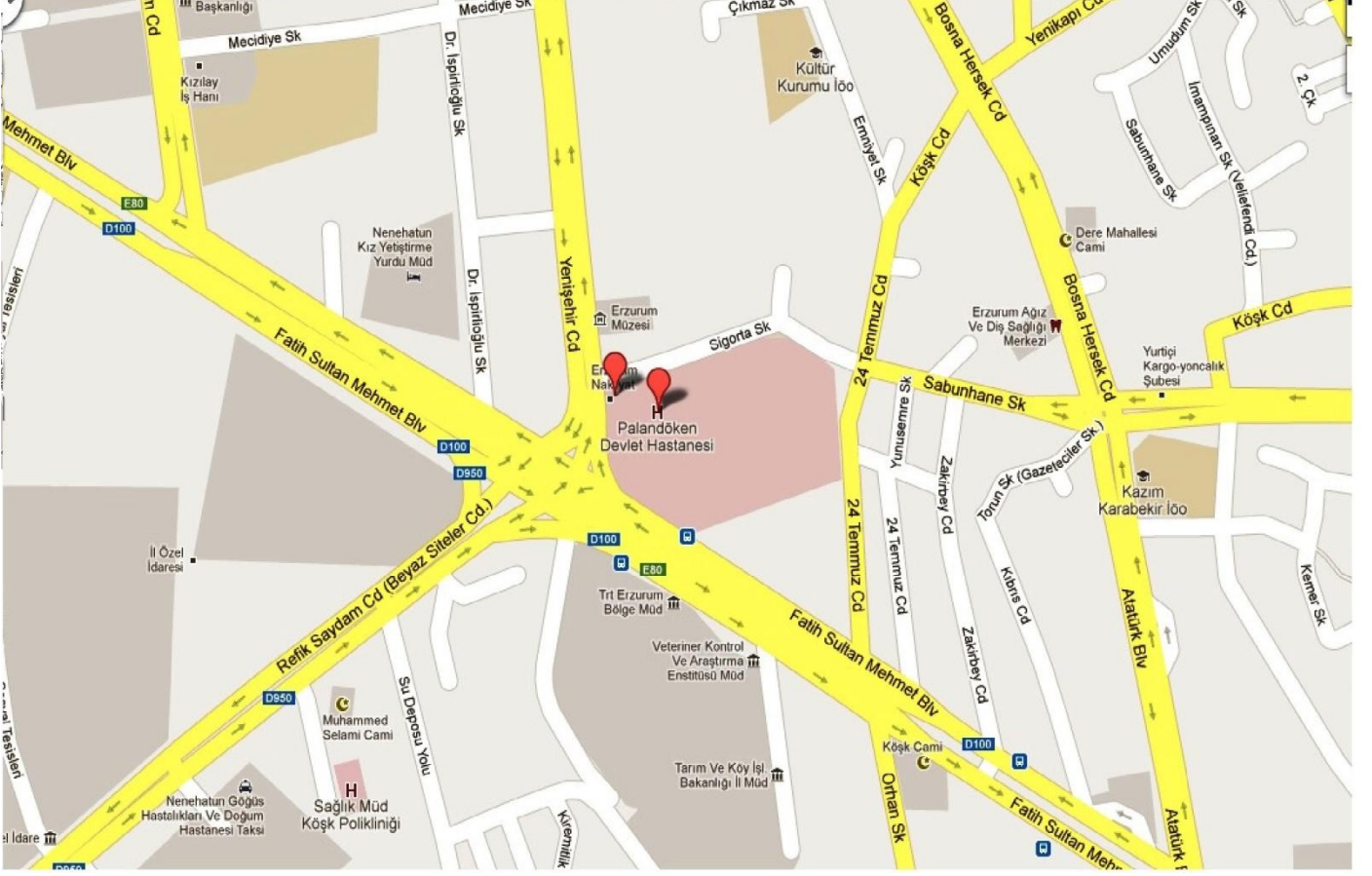
**T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
ERZURUM İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL SEKRETERLİĞİ
PALANDÖKEN DEVLET HASTANESİ**

HASTANE BİLGİ REHBERİ



Bir nefes, sıhhat için Palandöken Devlet Hastanesi

HASTANEMİZE ULAŞIM



1- AMAÇ

Bu rehber, Palandöken Devlet Hastanesi polikliniklerine yapmış olduğunuz ziyaretlerin daha rahat geçmesi için, kurumumuzu sizlere tanıtmak ve işleyiş hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

2- İÇİNDEKİLER

- 2.1 Hastane Tanıtımı
- 2.2 Nasıl Muayene Olabilirim?
- 2.3 Tetkik Ünitelerinin Bulunduğu Yerler
- 2.4 Hasta Yatış İşlemleri
- 2.5 Ziyaretçi Ve Refakatçi Kuralları
- 2.6 Arşiv Bilgileri
- 2.7 Organ Bağışı
- 2.8 Şikâyet Politikası
- 2.9 Hasta ve Yakınlarının Sorumlulukları
- 2.10 Hasta ve Yakınlarının Hakları
- 2.11 Hastane İletişimi

3- HASTANE TANITIMI

T.C Sağlık Bakanlığı Erzurum Palandöken Devlet Hastanesi 1959 yılında 35 yataklı olarak kiralık bir binada o zaman ki adıyla "Erzurum SSK. Hastanesi" olarak hizmete açılmış; Mevcut binaya 1969 yılında taşınarak hizmet vermeye devam etmiştir. Uzun yıllar tamir ve tadilat görmeyen bu binada yıpranma ve eskimeler olduğundan 1999 yılı Aralık ayında genel onarıma başlanılmış; 2005 yılı Haziran ayında da onarım tamamlanmıştır.

Hastanemiz 2005 yılı Şubat ayına kadar SSK. Erzurum Bölge Hastanesi olarak hizmet sunmuş; 19/01/2005 tarih, 25705 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 06/01/2005 tarih ve 5283 sayılı " Bazı Kamu Kurum ve Kuruluşlarına ait Sağlık Birimlerinin Sağlık Bakanlığı'na devredilmesine dair kanunun gereği olarak 20/02/2005 tarihi itibarıyla Sağlık Bakanlığı'na devredilmiş ve Bakanlığımızda hastanenin adını "T.C. Sağlık Bakanlığı Erzurum Palandöken Devlet Hastanesi" olarak belirlemiştir. Hastanemizde 2005 yılında alımı yapılan tıbbi cihaz, araç ve gereçlerle, modern tıbbin gerektirdiği en son yeniliklerle yöre halkına en iyi hizmeti sunmayı ilke edinmiştir.

4- HASTANEMİZİN GENEL PERSONEL DAĞILIMI

Hastane Yöneticisi	1
Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü	1
İdari ve Mali İşler Müdürü	1
Baştabip Yard.	2
Müdür Yard.	2
Uzman Hekim	43
Pratisyen Hekim	9
Diş Tabibi	6
Eczacı	3
Psikolog	2
Hemşire	115
Laborant	20
Anestezi Tek.	9
Radyoloji Tek.	18
Ebe	1
Diğer Personel	199

5- HASTANE YAPILANMASI

ANA BİNA	
BODRUM KAT:	KAZAN DAİRESİ - HASTA ARŞİVİ - GENEL ARŞİV - MORG, MESCİT, MUTFAK, DEPOLAR, ECZANE (DEPO), ÇAMAŞIRHANE TEKNİK BİRİMLER
ZEMİN KAT	DANIŞMA -MÜRACAAT – VEZNE – POLİKLİNİKLER - MİKROBİYOLOJİ – BİYOKİMYA - RADYOLOJİ (DÜZ GRAFİLER) EFOR LABORATUVARI – EKOKARDİYOGRAFI - ELEKTROKARDİYOGRAFI (EKG) - KAN BANKASI - ELECTROMYOGRAPHY (EMG) – EKOKARDİYOGRAFI – ULTRASON – DIŞ POLİKLİNİĞİ - DIŞ LABORATUVARI - ENDOSKOPI LABORATUVARI – ACİL SERVİS – ENJEKSİYON ÜNİTESİ - KÜTÜPHANE - HASTA HAKLARI – SERVİS ECZANESİ – EVRAK KAYIT, SAĞLIK KURULU MÜRACAAT
1 KAT	MANYETİK REZONANS GÖRÜNTÜLEME MR – TOMOGRAFI – SOLUNUM FONKSİYON TESTİ (SFT) - ELEKTROENSEFALOGRAFI (EEG) - KEMİK DENSİTOMETRE – ÜROFLOWMETRİ FATURALANDIRMA – BİLGİ İŞLEM BİRİMİ – SANTRAL – OTOMASYON – KLİNİK KODLAMA- İSTATİSTİK BİRİMİ – SOSYAL HİZMET UZMANLIĞI – ORGAN BAĞIŞ - ÜROLOJİ KLİNİĞİ – NÖROLOJİ KLİNİĞİ – PSİKİYATRİ KLİNİĞİ – ENFEKSİYON KOMİTESİ ODASI
2 KAT	GENEL CERRAHI KLİNİĞİ - ORTOPEDI VE TRAVMATOLOJİ KLİNİĞİ – AMELİYATHANE – ALÇI ODASI
3 KAT	BEYİN CERRAHI KLİNİĞİ - KULAK BURUN BOĞAZ KLİNİĞİ - PLASTİK CERRAHI KLİNİĞİ -GÖZ HASTALIKLARI KLİNİĞİ – İŞİTME TESTİ BİRİMİ (ODYO) - KULAK BURUN BOĞAZ MÜDAHALE ODASI – YOĞUN BAKIM ÜNİTESİ
4.KAT	KARDİYOLOJİ KLİNİĞİ - DAHİLİYE KLİNİĞİ – İNTANIYE KLİNİĞİ – KALİTE BİRİMİ - HOLTER
EK HİZMET BİNASI	
ZEMİN KAT	PERSONEL YEMEKHANELERİ – EVRAK KAYIT BİRİMİ
1 KAT	ÖZLÜK İŞLERİ - TAHAKKUK – RAPOR SERVİSİ – KARANTİNA - AYNİYAT
2 KAT	SATIN ALMA
İDARİ BİNA	HASTANE YÖNETİCİSİ MAKAM ODASI – İDARİ VE MALİ İŞLER MÜDÜRÜ ODASI – SAĞLIK BAKIM HİZMETLERİ MÜDÜRÜ ODASI - BAŞHEKİM YARDIMCILARI ODASI - İDARİ VE MALİ İŞLER MÜDÜR YARDIMCILARI ODASI – EĞİTİM KOMİTE ODASI – BAŞTEKNİSYEN ODASI

HASTANEMİZDE YARDIM İÇİN LÜTFEN RENKLERE YÖNELİNİZ!

-HASTA KAYIT VE YÖNLENDİRME İÇİN **MAVİ**,

-HASTA HAKLARI İÇİN **TURUNCU** BOYALI ALANLARDAKİ GÖREVLİLERE MÜRACAAT EDİNİZ.

6- YATARAK TEDAVİ HİZMETİ VERİLEN BİRİMLER

- 6.1 KARDİYOLOJİ
- 6.2 DAHİLİYE
- 6.3 İNTANIYE
- 6.4 GENEL CERRRAHİ
- 6.5 ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ
- 6.6 NÖROLOJİ
- 6.7 PSİKİYATRİ
- 6.8 ÜROLOJİ
- 6.9 BEYİN CERRAHİSİ
- 6.10 KULAK BURUN BOĞAZ HASTALIKLARI
- 6.11 YOĞUN BAKIM
- 6.12 PLASTİK, REKONSTRÜKTİF VE ESTETİK CERRAHİ
- 6.13 GÖZ HASTALIKLARI

7- POLİKLİNİK HİZMETİ VEREN BİRİMLER

- 7.1 KARDİYOLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 7.2 DAHİLİYE POLİKLİNİĞİ
- 7.3 BEYİN CERRAHİ POLİKLİNİĞİ
- 7.4 GENEL CERRRAHİ POLİKLİNİĞİ
- 7.5 ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 7.6 NÖROLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 7.7 PSİKİYATRİ POLİKLİNİĞİ
- 7.8 ÜROLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 7.9 DIŞ POLİKLİNİĞİ
- 7.10 KULAK BURUN BOĞAZ POLİKLİNİĞİ
- 7.11 FİZİK TEDAVİ REHABİLİTASYON POLİKLİNİĞİ
- 7.12 ANESTEZİ VE REANİMASYON POLİKLİNİĞİ
- 7.13 PLASTİK CERRAHİ POLİKLİNİĞİ
- 7.14 GÖZ HASTALIKLARI POLİKLİNİĞİ

8- LABORATUVAR HİZMETİ VERİLEN BİRİMLER

- 8.1 MİKROBİYOLOJİ
- 8.2 BİYOKİMYA
- 8.3 RADYOLOJİ BİRİMİ [Konvansiyonel Grafi-Kemik Dansitometri (Kemik Erimesi Filmi), USG, Renkli Doppler USG, Manyetik Rezonans Görüntüleme (MR) - Tomografi]
- 8.4 EFOR LABORATUVARI
- 8.5 HOLTER
- 8.6 ELEKTROKARDİYOĞRAFİ (EKG)
- 8.7 EKOKARDİYOĞRAFİ
- 8.8 ELEKTROENSEFALOGRAFİ (EEG)
- 8.9 ELECTROMYOGRAPHY (EMG)
- 8.10 ENDOSKOPİ LABORATUVARI
- 8.11 KAN BANKASI
- 8.12 SOLUNUM FONKSİYON TESTİ (SFT)
- 8.13 ÜROFLOWMETRİ
- 8.14 İŞİTME TESTİ (ODYO)
- 8.15 DIŞ PROTEZ LABORATUVARI

9- YATAK KAPASİTESİ

YATAK SAYISI :**250**

10- YOĞUN BAKIM YATAK SAYISI

REANİMASYON YOĞUN BAKIM: 8

11- AMELİYATHANE

- 4 ODA, 4 MASA: (Genel Anestezi İle Olan Ameliyatlar İçin)
- 1 ODA - 1MASA: (Lokal Anestezi İle olan ameliyatlar için)

12- NASIL MUAYENE OLABİLİRİM?

HASTANE WEB ADRESİNDEN VE 182 NOLU TELEFON HATTINDAN RANDEVUNUZU ALABİLİRSİNİZ. ULAŞMAK İSTEDİĞİNİZ BİRİMLERE GİTMEK İÇİN HASTA - ZİYARETÇİ YÖNLENDİRME HİZMETLERİ ELEMALARINDAN YARDIM ALABİLİRSİNİZ. (Özellikle turkuaz mavisini boyalı alanlardaki görevlilerden yardım talep edebilirsiniz.)

13.1 Vatandaşlık kimlik belgenizi yanınızda getiriniz.

13.2 Randevu alan hastalar, randevu sırası beklemeden kayıt yaptırabilirler.

13.3 Hastanemizde muayene saatleri sabah saat 09:00-12:00 öğleden sonra 13:00-16:00 arasındadır.

13.4 Önce bilgisayar kaydı yapılmak üzere "Hasta Müracaata" uğrayınız.

13.5 Kaydınızı yaptırınız.

13.6 Kayıt sonrası size verilen barkodla muayene olacağınız polikliniğe uğrayınız.

13.7 Muayene için size verilen barkoddaki randevu sıranızı bekleyiniz.

13.8 Numaratör panosunda sıra numaranız yanınca polikliniğe giriniz.

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

13- YAŞLI VE ENGELLİ HASTALAR

Polikliniklerimizde ve acilde engelli ve yaşlı hastalar için oturma alanları ayrılmıştır. Poliklinik hasta kabul bankalarında engelli ve yaşlı hastaların hizmet alma önceliği olduğu belirtilmiştir.

14- TETKİK ÜNİTELERİNİN BULUNDUĞU YERLER

Mikrobiyoloji ve Biyokimya laboratuvarları, Kan Alma Ünitesi, Röntgen Ünitesi, EKG Ünitesi, Ultrasonografi, Efor, Ekokardiyografi, Elektrokardiyografi (EKG), Kan Bankası, Electromyography (EMG), Diş Protez Laboratuvarı, Endoskopi Ünitesi **zemin kattadır**

Manyetik Rezonans Görüntüleme (MR), Tomografi, Solunum Fonksiyon Testi (SFT), Elektroensefalografi (EEG), Kemik Dansitometri, Üroflowmetri **1. Kattadır.**

İşitme Testi (ODYO) **3. Kattadır.**

HOLTER **4. kat Kardiyoloji kliniği içindedir.**

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

Ücretli iseniz vezneye uğrayarak tahlil ücretini yatırınız.

Biyokimya ve Mikrobiyoloji tahlilleri için Laboratuvarın bulunduğu yerlerdeki Laboratuvar Kayıt Ünitelerinden tüplerinizi almak suretiyle Kan Alma Ünitesine gidiniz.

15- TAHLİL SONUÇLARI

Muayene olup tetkik ve tahlil yaptıranlar sonuçlarını tahlil sonuç belgesinde yazan sonuç verme saatinde muayene oldukları poliklinikten alabilirler. Kan tahlil neticeleri sonuçlandırıldığında, sonuçlar otomatik olarak poliklinik bilgisayarlarına gelmekte ve sonuçlar poliklinik doktoru tarafından görülmektedir; Röntgen, EEG, EMG, SFT, işitme testi (ODYO), EKG ve diğer sonuçlarınızı alarak doktorunuza gösteriniz.

*Tüm tahlil belgelerinizi ilerdeki kontroller için saklayınız.

16- HASTA YATIŞ İŞLEMLERİ

Hekiminizle birlikte yatış kararı verdikten sonra poliklinikten yatış işleminiz için gerekli evrakları alarak servis sekreterine müracaat edebilirsiniz. Hemşireniz tarafından servisinizle ilgili gerekli tanıtlar yapılmaktadır.

17- BİLGİLENDİRME VE RIZA

Hastanemizde poliklinik ve klinik hastalarına uygulanacak riskli girişimsel işlemlere yönelik rıza belgeleri düzenlenmiştir. Rıza Belgelerinde; İşlemin kim tarafından yapılacağı, işlemde beklenen faydalar, işlemin uygulanmaması durumunda karşılaşılabilecek sonuçlar, varsa işlemin alternatifleri, işlemin riskleri- komplikasyonları yer alır. Ayrıca işlemi uygulayacak hekimin adı, unvanı ve imzası ile işleme ait bilgi verdiği tarih ve saat kayıt edilir.

Hastanın adı, soyadı ve imzası, rızanın alındığı tarih ve saat bulunmaktadır. Rıza Belgelerinde hastaların / vasisinin / yasal temsilcisinin " okudum anladım kabul ediyorum " ifadesini kendi el yazısı ile yazması ve imzalanması istenir.

Hasta rıza verdiği her uygulamayı işleme başlamadan önceki herhangi bir aşamada ret etme hakkına sahiptir. Bu gerekçe ile rıza belgelerinde hastanın rızası reddi için de bir alan ayrılmıştır. Yine hastaların işlemi ret etmeleri durumunda hastanın / vasisinin / yasal temsilcisinin " okudum anladım kabul etmiyorum " ifadesini kendi el yazısıyla yazması ve imzalanması istenir.

18- SAĞLIĞINIZ VE GÜVENLİĞİNİZ İÇİN

Pijama terlik gibi özel eşyalarınızı getiriniz ve hastane personelinin uyarılarını dikkate alınız.

18.1 GÜVENLİK BİLGİLERİ

- 18.1.1 Yatış için gelirken değerli eşyalarınızı (ziynet eşyası, gereğinden fazla para v.b) getirmemeniz önerilir.
- 18.1.2 Eğer yanınızda değerli eşyanız varsa, odanızdan kısa süreli ayrılmamız halinde dahi ya yanınıza almanız veya refakatçi/yakınınıza teslim ediniz.
- 18.1.3 Eşyalarınızı odanızdaki dolaplarda muhafaza ediniz.
- 18.1.4 Aracınızda değerli eşya bırakmayınız.
- 18.1.5 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.
- 18.1.6 Tanımadığınız kişilerden yardım istemeyiniz ve onların yardım tekliflerini kabul etmeyiniz.
- 18.1.7 Şüpheli bir durum veya şahıs gördüğünüzde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine veya hemşiresine bilgi veriniz.
- 18.1.8 Klinik görevlileri dışındaki kişilerin sizi yönlendirmesine inanmayınız. Böyle durumları Hastane Güvenlik görevlilerine bildirin. Poşet çanta vs. eşyalarınızı geçici olarak dahi olsa bile hastane sınırları içerisinde bırakıldığında güvenlik merkezinin bilgilendirilmesi gerekmektedir aksi halde şüpheli paket olarak değerlendirilir.

18.2 İLAÇLARINIZ

Kullandığınız ve yatışta yanınızda getirdiğiniz her türlü ilaç konusunda doktorunuz ve hemşirenizi bilgilendiriniz ve ilaçları kendilerine teslim ediniz. Güvenliğiniz açısından kullandığınız ilaçlarınızın doktor tarafından onaylanması gerekmektedir.

Bu ilaçlar; Reçeteli ve reçetesiz ilaçlar (Aspirin, öksürük şurupları veya sürekli kullandığınız ilaçlar gibi) Vitaminler ve bitkisel ürünleri kapsamaktadır.

Bildiğiniz bir alerjik reaksiyonunuz (gıda ve / veya ilaç) var ise, doktorunuza veya hemşirenize mutlaka bildiriniz. Hangi ilaçları neden aldığınızı bilmeniz çok önemlidir bu sebeple lütfen hastanemizde misafir olduğunuz süre boyunca kullandığınız ilaçları takip ediniz. Hemşirelerimizin size herhangi bir ilaç vermeden önce mutlaka üzerinde bilgilerinizin yazılı olduğu kimlik bilekliğinizi kontrol ettiklerinden emin olunuz.

19- HASTA ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

Hastanın evrakları hekim tarafından hazırlanır. Epikriz ve sevk kâğıtları hekim tarafından yazılır. Servis sekreteri hastanın evraklarının kontrolünü yapar. Ücretli hastalar vezneye ödemesini yapar. Hastanın onaylanması gereken raporları var ise hasta ve yakınına teslim edilir ve Onay–mühür bölümüne uğrayarak raporunu onaylattırır. Hastaya diyet önerildiyse Diyet polikliniğine giderek diyet listesini alır.

20- ZİYARETÇİ KURALLARI

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.

- 20.1 Hasta ziyaretleri her gün saat sabah 09:30–10:30, öğlen 12:30-14:30 ve akşam 18:30-20:30 saatleri arasında yapılabilir.
- 20.2 Hasta ziyaretine 0–12 Yaş arası ziyaretçi kabul edilemez.
- 20.3 Bu saatler dışında ziyaretçi kabul edilemez.
- 20.4 Hasta ziyareti kısa, hastayı yormadan yapılmalıdır. Bu hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.
- 20.5 Hastaya dışarıdan yiyecek, içecek getirilmesi yasaktır.
- 20.6 Hastanın sağlığı açısından ziyarete temiz giysilerle gelmesi önemlidir.
- 20.7 Sağlık Kuruluşları içinde sigara içilmesi yasaktır.
- 20.8 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.
- 20.9 Ziyaretçilerin yataklara oturması yasaktır.
- 20.10 Ameliyathaneye ziyaretçi kabul edilemez.
- 20.11 Bilgi için ameliyathane önündeki salondaki ekranları takip edebilirsiniz.
- 20.12 Yoğun Bakım Ünitesinde yatan hastalar hakkında gün içinde yakınlarına hekimler tarafından bilgi verilmektedir.

21- REFAKATÇİ KURALLARI

- 21.1 Hastaya refakatçi gerekip gerekmediği hastanın doktoru tarafından belirlenir ve refakatçi bir kişiyle sınırlıdır.
- 21.2 Refakatçi için servis sekreterinden veya poliklinik sekreterinden refakat kartı verilir.
- 21.3 Refakatçi vizite ve bakım sırasında hastanın yanında bulunmamalıdır. (Vizite saatleri sabah 08:00-09:00 akşam 16:00-17:00 arasındadır)
- 21.4 Giriş-çıkışta ve yemek alırken refakat kartı gösterilir.
- 21.5 Refakatçi, hastanın bakımına izin verilen ölçüde yardım eder.
- 21.6 Refakatçi, hastanenin koyduğu tüm kurallara uymak zorundadır.
- 21.7 Yoğun bakım ünitelerine refakatçi uygulaması yoktur.
- 21.8 Hasta taburcu olmadan istek ve ihtiyaca göre refakat sonlanabilir.
- 21.9 Refakatçiliği sona eren hasta yakını, refakat kartını ilgili servis sekreterine teslim eder.
- 21.10 Bu ana kurallar dışında her kliniğin kendine özel refakatçi politikası oluşturabileceği unutulmamalıdır

22- ARŞİV BİLGİLERİ

Palandöken Devlet Hastanesine ilk kez müracaat ediyorsanız; müracaata başvurarak muayene olmak istediğiniz hekime kaydınızı yaptırarak poliklinik sıra 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 (T.C. 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 hastanemiz arşivinde kalacaktır. Numaralı kimlik belgenizi mutlaka yanınızda getiriniz.

23- ORGAN BAĞIŞI

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- ŞİKÂYET POLİTİKASI

24.1 Hasta haklarına başvuran, ulaşan hasta ve hasta yakınlarının şikâyetleri değerlendirilmesi.

- Hasta ve hasta yakınları dinlenir ve çözümler sunulur. Sorun yerinde çözüldü ise kayıt defterine yazılır Çözümlememiş ise hasta hakları başvuru formunu doldurur.
- Acil olanlar hastane idaresine bilgi verilir.
- Hakkında başvuru yapılan hastane çalışanından iki gün içerisinde bilgi istenir.
- Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da iki gün içerisinde bilgi alınır.
- Alınan tüm bilgi ve belgeler üçüncü günün sonunda hastane hasta hakları kurulu üyelerine dosya oluşturularak dağıtılır.
- Kurul haftada bir toplanır, Dosyaları değerlendirir, oy çokluğu ile karar verir.
- Kurulda alınan kararlar başvuru sahibine ve çalışana yazılı olarak bildirilir.

24.2 Elektronik Posta (e-mail) Yolu ile İletilen hasta Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi

- Hastanın/yakınının e-mail yoluyla iletilen şikâyeti ile ilgili gerekli kayıtlar alınır.
- Hastanın/yakınının ilettiği şikâyet hakkında ön bilgiler sistemden toplanır ve konu değerlendirilerek e-mail yoluyla hasta/yakınına geri dönlür.

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

- Öneri - şikâyet kutuları her hafta Cuma günü açılarak değerlendirilir. Yapılan işlemler kayıt altına alınarak ilgili kişiler bilgilendirilir.

25- HASTA VE YAKINLARININ SORUMLULUKLARI

Palandöken Devlet Hastanesi polikliniklerde en iyi hizmeti alabilmek için siz ve yakınlarınız, haklarınız kadar sorumluluklarınız olduğunu da bilmelisiniz.

25.1- Sorumluluklarınız:

25.1.1- Genel Sorumluluklar:

- Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalıdırlar.
- Hastane çalışanlarımızın 24 saat hizmet verdikleri göz önünde bulundurulmalıdır.
- Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir.
- Basit durumlarda kişi kendi bakımını yapmalıdır.

25.2 Sosyal güvenlik durumu:

- Hasta, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.
- Hasta muayeneye gelirken; mutlaka yanında kimliğini bulundurmalıdır.
- Yeşilkartlı hastalar Vizesini zamanında yaptırmak zorundadır.

25.3 Sağlık çalışanın bilgilendirme:

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

25.4 Hastane kurallarına uyma:

- Hasta, başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.
- Hasta, Sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal güvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır.
- Hasta, randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa; randevu tarihine ve saatine uyması gerekmektedir.
- Hastalarımız; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.
- Hasta, hastane malzemesine verdiği zararı karşılamak zorundadır.
- Bilinci açık ve planlı yatış yapılan hastalar tıbbi gereksinimi dışında yanında bulundurduğu eşyaların kendi sorumluluğunda olduğunu bilmeli ve buna göre tedbir almalıdır.
- Tıbbi gereksinim ve hastane idaresinin izin verdiği haller (tırış makinesi v.b.) dışında yanıcı, yakıcı, parlayıcı madde bulundurmamalı ve elektrikli alet kullanmamalıdır.
- 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.

25.5- Tedavisi ile ilgili önerilere uyma:

- Hasta tedavisi ve ilaçla ilgili tavsiyeleri dikkatle incelemeli, anlayamadığı yerleri sormalıdır.
- Hasta, uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uyulmamasından doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

26- HASTA VE YAKINLARININ HAKLARI

Palandöken Devlet Hastanesinde size mümkün olan en iyi tedavi ve hizmet verilmektedir. Sağlık görevlileri ve diğer çalışanlarımız, haklarınızın bilincinde olup size saygıyla hizmet sunarlar. Burada hasta olarak siz;

26.1 Hizmetten genel olarak faydalanma

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

26.2 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.

26.3 Mahremiyet

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

26.4 Reddetme, durdurma ve rıza

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

26.5 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.

26.6 Güvenlik

Sağlık hizmetlerini güvenli bir ortamda almaya hakkınız vardır.

26.7 Dini vecibelerini yerine getirebilme

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

26.8 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.

26.9 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.

26.10 Müracaat. Şikâyet ve dava hakkı

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

Başhekimlik	1021	Acil Servis	1090
Başhekim Yardımcısı	1015	Üroloji Servis (Kat 1)	1138
Hasta Hakları Birimi	1024	Nöroloji Servis (Kat 1)	1139
Evde Sağlık Hizmetleri	1218	Genel Cerrahi Servisi (Kat 2)	1238
Hasta Müracaat 1	1566	Ortopedi - Cildiye Servisi (Kat 2)	1239
Hasta Müracaat 2	1567	KBB - Plastik Cerrahi Servisi (Kat 3)	1338
Hasta Müracaat 1	1568	Beyin Cerrahi Servisi (Kat 3)	1339
Hastane Güvenlik	1081	Dahiliye Servisi 1-3-4 (Kat 4)	1438
Acil Nöbetçi Memurluk	1094	Dahiliye 2- Kardiyoloji Servisi (Kat 4)	1439

27- HASTANE İLETİŞİMİ

ADRES:

Aşağı Köşk Mahallesi.

Yenişehir Caddesi No:35

Yakutiye/ERZURUM 1717321457

TELEFON / SANTRAL: 0442 2355080

Fax: 0442 235 4100

EMAIL: info@palandokendh.gov.tr

Not: Hasta odalarındaki telefonlara ulaşmak için 0442 2355080 numaralı telefondan hastanın odasının bulunduğu kat ile oda numarasını birleştirilerek tuşlanır. Örneğin Hasta 1. kat 108 numaralı odada yatmakta olduğu odaya bağlanmak için dahili 1108 tuşlayarak ulaşabilirsiniz.

**HALK İÇİNDE MÜTEBER BİR NESNE YOK DEVLET GİBİ;
OLMAYA DEVLET CİHANDA BİR NEFES SİHHAT GİBİ.**

(Kanuni Sultan Süleyman)

SAĞLIKLI GÜNLER DİLERİZ