

Türkiye Sağlık İşletmelerinde Hasta Hakları ve Sorumlulukları

Alaattin FIRAT*

Öz

İnsan hakları; insan onur ve bütünlüğünün korunması için var olan haklardır. Bu haklar vazgeçilemez, devredilemez ve evrensel niteliktedir. Haklar, tarihsel süreci içinde bireysel ve siyasal haklar, sosyo-ekonomik haklar ve dayanışma hakları olarak gündeme gelmiştir. Dayanışma hakları içinde yer alan önemli haklardan biri ise insan haklarının sağlık alanında farklılaşmış uzantısı olan hasta haklarıdır. Hasta hakları; önce uluslararası sözleşme ve bildirgelere sonra hak talebini karşılayacak yasal düzenlemeler ile uygulamaya girmiştir. Bu çalışmada, hasta haklarının neler olduğu genel anlamıyla belirtilerek dayanağı olan anayasa maddeleri, ilgili kanunlar ve yönetmelikler ele alınıp temel hukuki yapısı anlatılmıştır. Türkiye'deki sağlık işletmeleri ve kuruluşlarındaki hasta hakları uygulamaları, tanıtımı, fiili olarak hangi seviyede olduğu ve ilgili kurum/kuruluşlar ele alınmıştır. Sonuç olarak, hasta haklarının toplum tarafından bilinmesi için alınabilecek gerekli tedbirler üzerinde durulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Hasta hakları, Türkiye'de sağlık işletmelerinde hasta hakları, hasta sorumlulukları.

Patient Rights and Responsibilities in Health Care Establishments in Turkey

Abstract

Human rights exist for protection of human dignity and integrity. These rights are indispensable, irrevocable and universal. Rights have come to the fore in the historical process as individual and political rights, socio-economic rights and solidarity rights. One of the important rights included in the rights of solidarity is patient rights, which are differentiated extensions of human rights in the field of health. Patients' rights are first

Derleme Makale (Review Article)

Geliş Tarihi: 19.06.2017 Kabul Tarihi: 14.08.2017

* Yrd. Doç. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, E-posta: afirat@gelisim.edu.tr

applied by international conventions and declarations, followed by legal regulations to meet the claim. This study states the content of patient rights. Basic legal structure is explained by taking into consideration the constitutional articles, related laws and regulations. Institutions and organizations related to patient rights applications and promotion in Turkey's healthcare organizations and the actual level of patient rights promotion is discussed. As a result, it has been emphasized to take necessary precautions for the patient's rights to be known by the society.

Keywords: Patient rights, patient rights in healthcare enterprises in Turkey, patient responsibilities.

Giriş

İnsanın yüce, kutsal ve dokunulmaz varlığına bağlı bulunan değerler bütünü insan haklarını oluşturur. Hak ise hukuki kurallar ve esasların geçerli olduğu hukuk düzeninin kişilere tanıdığı yetkililerdir. Bir ilişkide taraflar karşılıklı hak ve sorumluluklara sahiptir. Taraflardan biri için hak olan, diğer taraf için sorumluluktur. Karşılıklı sorumluluk doğurmaktadır¹.

Topluluk olarak yaşamının doğal bir sonucu olarak insanların birbirlerinin egemenlik alanlarına girdiği, oluşan bu durumun da insanların temel haklarının belirlenmesi mecburiyetini doğurduğu ve egemenlik alanlarının korunmasına yönelik düzenlemelerin oluşturulmasını gerektirdiği ortaya çıkmıştır. Böylece egemenlik alanlarına karşı insanları koruyan, yeni insan hakları ana kavramı içinde; Kadın Hakları, Tüketici Hakları, Hasta Hakları ve bunlar gibi birçok haklar belirlenmiştir.

İnsan haklarının tarihsel gelişimi üç kuşağa ayrılarak açıklanabilmektedir.

- Birinci Kuşak Haklar:
 - o Bireysel Haklar
 - o Özgür Doğma ve Yaşama Hakkı

- İkinci Kuşak Haklar:
 - o Birey Devlet ilişkisinden doğan haklar
 - o Eğitim, Sağlıklı Yaşama, Çalışma Hakkı

- Üçüncü Kuşak Haklar:
 - o Dayanışma Hakkı
 - o Tüketici Hakkı
 - o Çevre Hakkı
 - o Hasta Hakları

Bu çalışmanın konusunu oluşturan hasta hakları da insanın yüce, kutsal ve dokunulmaz varlığının devamını sağlaması bakımından temel insan haklarının önemli bir unsuru olarak sayılmaktadır. Hasta hakları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar üç aşamalı olarak ele alınmaktadır. Birinci aşama kaynak araştırma ve literatür taraması, ikinci aşama soru ve anket çalışmalarının hazırlanması, üçüncü aşama ise elde edilen sonuçların değerlendirilmesi ile oluşturulmaktadır.

Çalışmanın temel amacı, Türkiye'deki sağlık işletmelerinde hasta haklarının uygulanış biçimi ve bilgi düzeyi hakkında veri oluşturmaktır. Bu amaç doğrultusunda elde edilen sonuçlar, alınması gerekli tedbirleri tespit etmede kullanılmaktadır.

Netice itibariyle sağlık işletmelerinde, işletme yönetimi ve hasta, hasta yakınları ilişkisinin düzene sokulması, yanlış anlamaların önlenmesi esastır. Konunun incelenerek tartışmaya açılması ve uygulamadaki aksaklıkların giderilmesi hedef alınmıştır. Amacına uygun olarak yapılan araştırmanın literatüre katkı sunması umulmaktadır.

Hasta Hakları

Temel insan haklarının sağlık alanında farklılaşmış bir uzantısı olarak kabul edilen hasta hakları, sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları vasfı ile sahip buldukları T.C. Anayasası, Milletlerarası

Antlaşmalar, Kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan hakları ifade eder².

Hasta hakları kavramı genelde, hasta-sağlık çalışanı ya da hasta-hastane (işletme-kurum) ilişkisinde ortaya çıkan hak unsurlarını içermektedir.

Türkiye’de hasta haklarının temel dayanağı Anayasa, kanunlar ve bunlara dayanarak hazırlanan yönetmeliklerdir. T.C. 1982 Anayasası’nın 12. maddesinin “Temel Hak ve Hürriyetlerin Niteliği” başlığı altındaki 12. maddesi, “Kişinin Dokunulmazlığı, Maddi ve Manevi Varlığı” başlığı altındaki 17. Maddesi ve “Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması” başlığı altındaki 56. maddesi hasta haklarını anayasal teminat altına almıştır.

Anayasanın 56. maddesinin 3., 4., 5. bendi; “Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünden tasarruf ve verimi artırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir”³ biçimindedir.

Sağlık hizmetlerinin yaygın bir şekilde yerine getirilmesi için kanunla genel sağlık sigortası kurabilir.

17. maddesi ise; “Herkes, yaşama maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir.”³.

Tıbbi zorunluluklar ve Kanunda yazılı haller dışında kişinin vücut bütünlüğüne dokunulamaz; rızası olmadan bilimsel ve tıbbi deneylere tabi tutulamaz. Kimseye işkence ve eziyet yapılamaz; kimse insan haysiyetiyle bağdaşmayan bir cezaya veya muameleye tabi tutulamaz.

Hasta haklarının temel dayanaklarından biri de 15.5.1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu⁴ ve 11.10.2011 tarihli ve 663 sayılı Sağlık

Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamedir⁵. Yine söz konusu kanunun ilgili maddeleri ve Kararnamenin 8. ve 40. maddelerine dayanılarak hazırlanan Hasta Hakları Yönetmeliği'dir⁶.

Hasta hakları alanının özellikle 1970'li yıllarda ciddi bir şekilde ele alındığı ve son yıllarda da önem kazandığı bilinmektedir. İlk olarak 1972 yılında ABD Hastaneler Birliği Hasta hakları Bildirgesini yayınlamak, bu bildirgenin bütün sağlık kuruluşu ve işletmelerinde uygulanmasını sağlamıştır. Bunu 1981 yılında Dünya Tabipler Birliği'nin Lizbon Bildirgesi takip etmiştir.

Sırasıyla;

- Dünya Sağlık Örgütü Avrupa Bürosunun 1994 yılında yayınladığı Amsterdam Bildirgesi
- Dünya Tabipler Birliği 1995, Bali Bildirgesi
- Hasta haklarına İlişkin Avrupa Statüsü, Roma 2002
- Dünya Tabipler Birliği 2005, Santiago Bildirgesi

Türkiye ise bu konuya aşağıda belirtilen çalışmalar ile katılmıştır;

- İnsan Hakları ve Biyotıp Sözleşmesinin Onaylanmasının Uygun Bulduğuna Dair Kanun, Resmi Gazete 20.04.2004 tarih ve 25439 sayı
- Hasta Hakları Yönetmeliği, 01.08.1998 tarih ve 23420 sayı, Değişiklik Resmi Gazete 08.05.2014 tarih ve 28994 sayı
- Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, 26.04.2005 tarih ve 3077 sayı 26.04.2005
- Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına dair Yönetmelik, 06.04.2011 tarih ve 27897 sayı
- Hekim Seçme Yönergesi, 19.10.2007 tarih ve 21745 sayı
- Hasta Hakları Uygulaması Genelgesi, 2009/21
- Poliklinik Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması Genelgesi, 2004/117
- Hizmet Kusuru Genelgesi, 2005/06
- Hasta Hakları Genelgesi, 2005/02

- Hasta Hakları Uygulama Yönergesi hakkında Genelge, 2005/74
- Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırası Genelgesi, 2017/73-80

Yönetmeliklere göre hazırlanmış bulunan hasta haklarını herkesin bilmesini, okumasını ve bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla sağlık kurum ve kuruluşlarının gerekli tedbiri almaları amir bir hüküm olarak mecburi tutulmuştur.

1987 tarihinde yayınlanan Yönetmeliğin 48. maddesine göre; “Sağlık kurum ve kuruluşlarının yetkilileri; bu Yönetmelikte ve diğer mevzuatta belirtilen hasta haklarının lafzına ve ruhuna uygun olarak kullanılabilmesine yardımcı olmak amacıyla bu Yönetmelikte gösterilen hasta haklarını bir liste, tabela veya broşür haline getirerek, bunları sağlık kurum ve kuruluşunun, hastalar, personel ve ziyaretçiler tarafından kolayca ulaşılabilecek uygun yerlerinde bulundurmaya da dâhil olmak üzere bütün tedbirleri almakla mükellef ve yetkilidir”⁴.

Hasta hakları, 01.08.1998 tarih ve 23420 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Hasta Hakları Yönetmeliği⁶ ve daha sonra ek olarak çıkarılan 08.05.2014 tarih ve 28994 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan yönetmeliklerde⁷ de ifade edildiği üzere sağlık hizmetlerinin sunulmasında sağlık işletme, kurum ve kuruluşlarının aşağıdaki ilkeleri esas almaları şarttır:

- Bedeni, ruhi ve sosyal yönden tam bir iyilik hali içinde yaşama hakkının, en temel insan hakkı olduğu, hizmetin her safhasında daima göz önünde bulundurulur.
- Herkesin yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkını haiz olduğu ve hiçbir merci veya kimsenin bu hakkı ortadan kaldırmak yetkisinin olmadığı bilinerek, hastaya insanca muamelede bulunulur.
- Sağlık hizmetinin verilmesinde, hastaların, ırk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç ve ekonomik ve sosyal durumları ile sair farklılıkları dikkate alınmaz. Sağlık hizmetleri, herkesin kolayca ulaşabileceği şekilde planlanıp düzenlenir.

- Tıbbi zorunluluklar ve kanunlarda yazılı haller dışında, rızası olmaksızın kişinin vücut bütünlüğüne ve diğer kişilik haklarına dokunulamaz.
- Kişi, rızası ve Bakanlığın izni olmaksızın tıbbi araştırmalara tabi tutulamaz.
- Kanun ile müsaade edilen haller ile tıbbi zorunluluklar dışında, hastanın özel hayatının ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz.

Hasta hakları başlıca beş ana başlık altında gruplandırılmakta ve her bir başlık içinde de temel nitelikte hakların mevcut olduğu görülmektedir⁸:

- A. Sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı
- B. Sağlık durumu ile ilgili bilgi alma hakkı
- C. Hasta haklarını korunması hakkı
- D. Tıbbi müdahalede hastanın rızasının alınması hakkı
- E. Güvenliğin ve dini vecibelerin yerine getirilmesi gibi hizmetlerden yararlanma hakkı

A. Sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı

Sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı 9 başlık halinde incelenmektedir. Bunlardan ilki, sağlık hizmeti veren bütün kurum ve kuruluşlar ile sağlık hizmetinde görev alan personelin adalet ve hakkaniyet ilkelerine uygun hizmet verme yükümlülüklerini sağlayan sağlık hizmetlerinden adalet ve hakkaniyete uygun olarak faydalanma hakkıdır.

İkinci olarak hangi sağlık kuruluşundan hangi şartlara göre faydalanılabileceğini, sağlık kurum ve kuruluşları tarafından verilen her türlü hizmet ve imkânın neler olduğunu ve müracaat edilen kuruluştaki verilen sağlık hizmetlerinden faydalanma usulünü öğrenme haklarını kapsayan bilgi isteme hakkıdır.

Üçüncüsü, mevzuat ile belirlenmiş sevk sistemine uygun olmak şartı ile hasta sağlık kuruluşunu değiştirebilir. Ancak hastanın tabip tarafından aydınlatılması

ve hayati tehlike bakımından sağlık kuruluşunun değiştirilmesinde tibben sakınca görülmemesi esasına dayanan sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirme hakkıdır.

Dördüncüsü ise sağlık hizmeti talebinin zamanında karşılanamadığı durumlarda, hastanın, öncelik hakkının tıbbi kriterlere dayalı ve objektif olarak belirlenmesini isteme hakkının olduğu, acil, adli vak'alar, yaşlılar ve zrller hakkında mevzuat hükümlerinin uygulandığı öncelik sırasının belirlenmesini isteme hakkıdır.

Beşincisi, hastaya talebi halinde sağlık hizmeti verecek olan veya vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimlikleri, görev ve unvanları hakkında bilgi verilen mevzuat ile belirlenmiş usullere uyulmak şartı ile hastanın, kendisine sağlık hizmeti verecek personeli serbestçe seçme, tedavisi ile ilgilenen tabibi değiştirme ve başka tabiplerin konsültasyonunu istemek hakkı ile personeli tanıma, seçme ve değiştirme hakkını kullanmaktadır.

Altıncı hak olan tıbbi gereklere uygun teşhis, tedavi ve bakım isteme hakkı ile hasta, modern tıbbi bilgi ve teknolojinin gereklerine uygun olarak teşhisinin konulmasını, tedavisinin yapılmasını ve bakımını isteme hakkına sahiptir.

Diğer haklar ise tıbbi gereklilikler dışında müdahale yasağı, tenazi yasağı ve tıbbi zen gösterilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Hastanın hayatını kurtarmaya veya sağlığını korumaya veya sağlığını mümkün olmadığı takdirde dahi, ıstırabını azaltmaya veya dindirmeye çalışması zorunludur.

B. Sağlık durumu ile ilgili bilgi alma hakkı

Sağlık durumu ile ilgili bilgi alma hakkı beş başlık altında incelenebilmektedir.

Bilgilendirmenin kapsamı, hastaya; hastalığının muhtemel sebepleri ve nasıl seyredeceği, tıbbi müdahalenin kim tarafından nerede, ne Şekilde ve nasıl yapılacağı ile tahmini süresi, diğer tanı ve tedavi seçenekleri ve bu seçeneklerin getireceği fayda ve riskler ile hastanın sağlığı üzerindeki muhtemel etkileri, muhtemel komplikasyonları, reddetme durumunda ortaya çıkabilecek muhtemel

Fayda ve riskleri, kullanılacak ilaçların önemli özellikleri, sağlığı için kritik olan yaşam tarzı önerileri, gerektiğinde aynı konuda tıbbi yardıma nasıl ulaşabileceği hususlarında bilgi verilir.

Bilgi vermenin usulü ile tıbbi müdahaleyi gerçekleştiren sağlık mensubu tarafından zorunlu durumlarda bilgilendirme yeterliliğine sahip başka bir sağlık meslek mensubu tarafından hastanın kendisinin bilgilendirilmesi esasına riayet edilerek ve hastanın mahremiyeti korunarak bilgilendirme yapılabilir.

Kayıtları inceleme ve kayıtların düzeltilmesini isteme hakkı kapsamında hastanın kendisi, velisi veya vasisi tarafından hastanın sağlık durumunu içeren dosya ve kayıtlar incelenebilir ve bir sureti alınabilir. Hasta sağlık durumu ile ilgili raporlara itiraz ve aynı veya başka kuruluşlarda yeni rapor isteme hakkına sahiptir.

Bilgi verilmesi uygun olmayan ve tedbir alınması gereken hallerde hastanın manevi yapısı üzerinde fena tesir yapmak sureti ile hastalığın artması ihtimalinin bulunması ve hastalığın seyrinin ve sonucunun vahim görölmesi hallerinde, teşhisin saklanması uygundur. Tedavisi olmayan bir teşhis, ancak bir tabip tarafından ve tam bir ihtiyat içinde hastaya hissettirilebilir veya bildirilebilir. Hastanın aksi yönde bir talebi bulunmaması ve açıklanacağı şahsın önceden belirlenmemesi halinde, böyle bir teşhis ailesine bildirilir.

Bilgi verilmesini yasaklama, ilgili mevzuat hükümleri ve/veya yetkili mercilerce alınacak tedbirlerin gerektirdiği haller dışında; kişi, sağlık durumu hakkında kendisinin, yakınlarının ya da hiç kimsenin bilgilendirilmemesini talep edebilir. Bu durumda kişinin kararı yazılı olarak alınır. Hasta bilgi verilmemesi talebini istediği zaman değiştirebilir ve bilgi verilmesini talep edebilir.

C. Hasta haklarının korunması hakkı

Bu başlıktaki tedbirler 3 başlık altında açıklanabilmektedir.

Mahremiyete saygı gösterilmesi, tıbben sakınca olmayan hallerde yanında bir yakınının bulunmasına izin verilmesini, tedavisi ile doğrudan ilgili olmayan kimselerin, tıbbi müdahale sırasında bulunmamasını kapsar. Ölüm olayı mahremiyetin bozulması hakkını vermez.

Rıza olmaksızın tıbbi ameliyeye tabi tutulmama hakkı kapsamında kanunda gösterilen istisnalar haricinde, kimse, rızası olmaksızın ve verdiği rızaya uygun olmayan bir şekilde tıbbi ameliyeye tabi tutulamaz. Hasta küçük veya mahsur ise velisinden veya vasisinden izin alınır. Hastanın, velisinin veya vasisinin olmadığı veya hazır bulunamadığı veya hastanın ifade gücünün olmadığı hallerde, bu şart aranmaz. Hastanın hayati tehlikesinin bulunduğu ve bilincinin kapalı olduğu acil durumlar ile hastanın bir organının kaybına ve fonksiyonunu ifa edemez hale gelmesine yol açacak durumun varlığı halinde tıbbi müdahalede bulunmak rızaya bağlı değildir.

Tedaviyi reddetme ve durdurma hakkı ile tedavinin uygulanmamasından doğacak sonuçların hastaya veya kanuni temsilcilerine anlatılması ve bunu gösteren yazılı belge alınması halinde, hasta, uygulanması planlanan veya uygulanmakta olan tedaviyi reddetme veya durdurulmasını istemek hakkına sahiptir.

D. Tıbbi müdahalede hasta rızasının alınması hakkı

Sağlıkta tıbbi müdahale önemli bir unsurdur. Hastanın rızasını mutlaka almak gereklidir. Bunun için; aşağıdaki hususlara riayet edilmesi gerekmektedir. Her türlü tıbbi müdahalelerde hastanın rızası gerekir. Rıza Formu, hastaya sözlü olarak anlatılır, uygun şekilde doldurularak imzalatılır. Hastanın anlayacak ve imzalayacak durumu yoksa kanuni temsilcisine imzalatılır. Rıza Formunda, hastalığın muhtemel sebepleri ve nasıl seyredeceği, tıbbi müdahalenin kim tarafından, nerede, ne şekilde ve nasıl yapılacağı ile tahmini süresi, diğer tanı ve tedavi seçenekleri ve bu seçeneklerin getireceği fayda ve riskler ile hastanın sağlığı üzerindeki muhtemel etkileri, muhtemel komplikasyonları, reddetme durumunda ortaya çıkabilecek muhtemel fayda ve riskleri, kullanılacak ilaçların önemli özellikleri, sağlığı için kritik olan yaşam tarzı önerileri, gerektiğinde aynı

konuda tıbbi yardıma nasıl ulaşabileceği bilgileri bulunur. İki nüsha olarak imza altına alınır, bir nüshası hastanın dosyasına konulur, diğeri hasta veya kanuni temsilcisine verilir. Tıbbi müdahalenin, hasta tarafından verilen rızanın sınırları içerisinde olması gerekir. Alışılmış olmayan tedavi usullerinin yapılması halinde hastanın veya kanuni varis ve velilerinin mutlaka izninin alınması gerekir. Organ ve doku alınması da rızaya tabidir. İlgilinin rızası mevcut olsun veya olmasın Bakanlık tarafından tespit edilmiş olanlar dışındaki ilaç ve araçlar aile planlaması hizmetlerinde kullanılamaz. Tıbbi araştırmalarda hiç kimse kendi rızası ve Bakanlığın izni olmaksızın tıbbi müdahale konusu yapılamaz. Tıbbi araştırmalarda rıza mutlak surette yazılı olmalıdır.

E. Muhtelif Haklar (Güvenliğin ve dini vecibelerin yerine getirilmesi ve diğer hizmetlerden yararlanma hakkı)

Muhtelif haklar kapsamında ele alınan 6 çeşit hak vardır. Güvenliğin sağlanmasını isteme hakkı kapsamında sağlık kurum ve kuruluşları, hastaların ve ziyaretçi ve refakatçi gibi yakınlarının can ve mal güvenliklerinin korunması ve sağlanması için gerekli tedbirleri almak zorundadır.

Dini vecibeleri yerine getirebilme ve dini hizmetlerden faydalanma hakkı kapsamında sağlık kurum ve kuruluşları imkânları ölçüsünde hastalara dini vecibelerini serbestçe yerine getirebilmeleri için gerekli tedbirleri alır. Hastalara dini telkinde bulunmak ve onları manevi yönden desteklemek üzere talepleri halinde; dini inançlarına uygun olan din görevlisi davet edilir.

İnsani değerlere saygı gösterilmesi ve ziyaret hakkı kapsamında sağlık kurum ve kuruluşlarında, insan haysiyetine yakışır gereken her türlü hijyenik şartların sağlanması, gürültünün ve rahatsız edici diğer bütün etkenlerin bertaraf edilmesi esastır. Gerektiğinde bu hususlar hasta tarafından talep konusu yapılabilir. Hasta ziyaretçilerinin kabul edilmesi, kurum ve kuruluşça belirlenen usul ve esaslara uygun olarak ve hastaların huzur ve sükûnlarını bozacak fiil ve tutumlara sebebiyet vermeyecek şekilde gerçekleştirilir ve bu konuda gerekli tedbirler alınır.

Refakatçi bulundurma hakkı ile muayene ve tedavi sırasında hastaya yardımcı olmak üzere; mevzuatın ve kurum imkânlarının elverdiği ve hastanın sağlık durumunun gerektirdiği ölçüde, tedaviden sorumlu olan tabibin uygun görmesine bağlı olarak, refakatçi bulundurulması istenebilir.

Hizmetin sağlık kurum ve kuruluşunun dışında verilmesini isteme hakkı ile hastalar aşağıdaki hallerde sağlık hizmetlerinden buldukları yerde de yararlanabilirler: Koruyucu sağlık hizmetlerinin verilmesinde, tıbbi sebeplerden dolayı sağlık kuruluşuna bizzat gidilemeyen veya götürülemeyen hallerde, tabii afetler gibi olağanüstü hallerde. Hizmetin sağlık kuruluşu dışında verilmesi ile ilgili usul ve esaslar, Bakanlık tarafından ayrıca düzenlenir.

Müracaat, şikâyet ve dava hakkı kapsamında hastanın ve hasta ile ilgili bulunanların, hasta haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikâyet ve dava hakları vardır.

Hastanın Sorumlulukları

Hasta haklarının olduğu gibi hastanın da uyması gerekli olan sorumlulukları vardır. Nasıl ki hasta sağlık kurum, kuruluş ve işletmeleri nezdinde sağlık hizmeti alırken haklara sahipse aynı şekilde yerine getirmesi gerekli sorumlulukları da vardır.

Hastanın sağlık hizmeti alırken aşağıdaki kurallara uyması gerekmektedir:

- Başvurduğu sağlık kurum ve kuruluşunun kural ve uygulamalarına uygun davranmalı ve katılımcı bir yaklaşımla teşhis ve tedavi ekibinin bir parçası olduğu bilinciyle hareket etmelidir.
- Yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, gördüğü tedavileri ve tıbbi müdahaleleri, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve sağlığıyla ilgili bilgileri mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru olarak vermelidir.
- Hekim tarafından belirlenen sürelerde kontrole gelmeli ve tedavisinin gidişatı hakkında geri bildirimde bulunmalıdır.

- Randevu tarih ve saatine uymalı ve değişiklikleri ilgili yere bildirmelidir.
- İlgili mevzuata göre öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı göstermelidir.
- Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmamalıdır.
- Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında Hasta İletişim Birimine başvurulmalıdır.

Türkiye’de Hasta Hakları Uygulamaları

Hasta haklarının dikkate alınıp alınmadığı, uygulamaları takip, kontrol ve denetim altında tutmak ve bu alanda gerekli çalışmalarda bulunmak üzere aşağıdaki kurum, kuruluş ve birimler yetkili kılınmıştır:

- Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, Destek ve İdari Hizmetler Kurum Başkan Yardımcılığı, Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Daire Başkanlığı
- İl Sağlık Müdürlüğü, Hasta Hakları Koordinatörlüğü
- Genel Sekreterlikler, Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi
- Sağlık Tesisleri, Hasta İletişim Birimleri

Bunların içinde hastayla doğrudan temasta olan Hasta İletişim Birimleridir.

- Hasta İletişim Birimlerine yapılan başvurulardan yerinde çözülenler, Yerinde Çözülen Sorunlar Defterine kayıt edilir.
- Yerinde çözülemeyen yazılı ve/veya elektronik başvurular, İl Sağlık Müdürlüğü tarafından oluşturulan/oluşturulacak olan Hasta Hakları Kurulu tarafından değerlendirilir.
- Hasta İletişim Birimine yapılan başvurular ve kurulda görüşülen dosyalar gizlidir, hiçbir şekilde üçüncü kişilere bilgi verilemez. Bilgi ve dosyalar resmi olarak talep edilmesi kaydıyla idari soruşturma yapan incelemeciye ya da adli mercilere gizliliğe riayet edilerek verilir. Kuru üyeleri de gizliliğe riayet etmek zorundadır.

Türkiye’de Hasta Hakları Konusunda Vatandaşların Bilgi Düzeyleri

Bu alanda yapılmış çok ciddi araştırma bulunmamaktadır ancak hasta şikâyetleri, sağlık işletmelerindeki hasta yakınları ve sağlık çalışanları arasındaki tartışmalar hatta kavgalar gibi arzulanmayan olayların yaşanması bu alanda ciddi sorunların olduğunu göstermektedir.

Özellikle Türk medyasında (yazılı-görsel) bu konuların çokça yer alması görüşümüzü doğrular nitelikte olup, Türkiye’de hasta haklarının vatandaşlar tarafından yeterince bilinmediğini ortaya koymaktadır. Bunun için ciddi ve geniş kapsamlı kamuoyu araştırması yapılmasında fayda vardır.

Sonuç ve Değerlendirme

Hasta hakları; sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları vasfıyla sahip oldukları ve T.C. Anayasası, Uluslararası Antlaşmalar, Kanunlar ve diğer Mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan hakları ifade eder.

Türkiye’de hasta haklarına yönelik mevzuatın yeterli bir şekilde hazırlandığını görmekteyiz ancak hasta haklarının toplumun geneli ve özellikle hastalarca çok iyi bilinmediğini gözlemlemekteyiz. Hasta ve sağlık personeli arasında zaman zaman oluşan gerginlikler hep bu bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Hasta hakları tam bilinmediği gibi sorumluluklar da bilinmemektedir. Keza sağlık işletmeleri çalışanlarının birçoğunun hasta hakları konusunda yeterli donanıma sahip olmadıklarını yaptığımız mülakatlardan anlamaktayız.

Sağlık kurum, kuruluş ve işletmelerinde oluşabilecek nahoş olayların önlenmesi, insan onuruna yakışır şekilde ve insanı esas alan bir uygulamanın yerli yerine oturabilmesi için hasta haklarının taraflarca iyi bilinmesi ve uygulanması gerekir.

Hasta hakları kavramı gerek dünyada gerekse Türkiye’de yeni gelişmekte olan bir kavramdır. Yeni olan bu kavramın toplumca benimsenmesi ve yaşama geçirilmesi çok etkin bir çaba ile mümkün olabilmektedir.

Konunun daha iyi anlaşılması ve bilinmesi için başta sağlık işletmeleri olmak üzere sağlık hizmeti alanlar, sağlık çalışanları, sağlık eğitimi veren okullar, tıp fakülteleri, Sağlık Bakanlığı, sivil toplum örgütleri, medya ve diğer bütün kesim ve kurumların bu sürece katılmaları gerekir.

Türkiye’de hasta haklarının benimsenmesi ve yaşama geçirilebilmesi için;

- 1) Türkiye’de hasta hakları alanında sorumluluğu bulunan bütün kurum ve kuruluşlar ile ilgili kesimlerin bilinçlendirilmesi gerekir.
- 2) Sağlık eğitimlerinde hasta hakları mutlaka yer almalıdır.
- 3) Sağlık haberciliği geliştirilerek medyada yer alması sağlanmalıdır. Sağlık etiği yanında hasta hakları da işlenmelidir.
- 4) Sağlık hizmetleri herkes için eşit ve kolay ulaşılır olmalıdır.
- 5) Sağlık çalışanlarına insan hakları ve hasta hakları konusunda sürekli eğitimler verilmelidir.
- 6) Hasta etiği ve hasta hakları konusunda çalışan sivil toplum kuruluşları ile sürekli dayanışma, işbirliği ve iletişim içinde olunmalıdır.
- 7) Sağlık eğitimi veren bütün fakülte ve kuruluşlarda sağlık etiği ve hasta hakları konusuna önem verilmeli ve klinik eğitimi ile birleştirilerek bütün safhalarda anlatılmalıdır.
- 8) Hasta hakları konusunda bütün sağlık işletmelerinde iç denetime ağırlık verilmelidir.
- 9) Sağlık hizmeti almak üzere başvuran herkes hasta hakları konusunda bilgilendirilmelidir.
- 10) Hekim-hasta ilişkisini geliştirecek tedbirler geliştirilmelidir.
- 11) Hasta haklarına riayet edilip edilmediği konusunda ilgili sivil toplum kuruluşlarınca denetim sağlanabilmelidir.
- 12) Hasta haklarına saygı hekimliğin ve sağlık hizmetinin vazgeçilmez bir unsuru olarak benimsetilmelidir.

- 13) Hasta yakınlarına sağlık etiği ve hasta hakları konusunda yardımcı olunmalıdır.
- 14) Hasta hakları konusunda bilgiler içeren duyurular ve broşürler tüm sağlık işletmeleri, eğitim kurumları ve kuruluşlarında hastaların, hasta yakınlarının, ilgili bütün kişilerin kolayca görebilecekleri, ulaşabilecekleri yerlerde ve yeterli miktarda bulundurulmalıdır.

Son söz olarak; Türkiye'deki uygulamada görülen eksikliklerin ve engellerin tümünün ortadan kaldırılmasına yönelik olarak ciddi bir eğitim ve tanıtım çalışmasının yapılması sağlanmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Anar E, *İnsan Hakları Tarihi*. 2. Baskı. İstanbul: Çiviyazıları Yayınevi, 2000.
2. Hatun Ş, *Hasta Hakları*. İstanbul: İletişim Yayınları, 1999.
3. Özbudun E, *Türk Anayasa Hukuku*. 8.Baskı. Ankara: Yetkin Yayınları, 2005.
4. 15.05.1987 tarih ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/4.5.663.pdf>, Erişim Tarihi: 15 Haziran 2017.
5. 11.10.2011 tarih ve 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşların Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/4.5.663.pdf>, Erişim Tarihi: 15 Haziran 2017.
6. “Hasta Hakları Yönetmeliği”, 01.08.1998 tarih ve 23420 sayılı Resmi Gazete, <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.4847&MevzuatIliski=o&sourceXmlSearch=hasta%20haklar%C4%B1>, Erişim Tarihi: 15 Haziran 2017.

7. Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 08.05.2014 tarih ve 28994 sayılı Resmi Gazete, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140508-3.htm>, Erişim Tarihi: 15 Haziran 2017.
8. Görkey Ş, Hasta hakları. *Medikal Etik*. (Ed. Hatemi H, Doğan H). 2003;4:100-126.