



VieCuri

medisch centrum

## Bilinmesi gerekenler (Goed om te weten turks)

Haklarınız, yükümlülükleriniz, bizim kurallarımız ve daha fazlası hakkında

### İçindekiler

Giriş

Sevk zorunludur

Tedavi baş sorumlusu

Eğitim hastanesi

Kişisel bilgileriniz

Kayıt

Kimlik ve kimlik taşıma yükümlülüğü

'Mijn VieCuri' adlı hasta portalı

Yakınlar

İşitme engelli ve başka dilliler için tercüman

Hasta olarak haklarınız

Bilgilendirilme hakkı

İzin şartı

Acil olan ve olmayan durumlarda yan vasiyet

İkinci görüş hakkı

Tedavi sözleşmesinin sonu

Sağlık dosyanız

Gizlilik hakkı

Bilgi alışverişi

Aile doktorunuz için dijital ortamda inceleme

Gizlilik ve sağlık dosyası

Dosyanın incelenmesi, örneğinin alınması, eklemesinin yapılması veya imha edilmesi

Reşit olmayanların hakları

Fiil ehliyeti olmayanların hakları

Bilimsel araştırma

Şikayet

Hasta olarak haklarınız

Genel kurallar ve koğuş kuralları

Hastane bakımının masrafları

Bakım verenin hak ve yükümlülükleri

Hayati meseleler

Canlandırma/Canlandırmama

Organ bağıışı

Güvenlik

Enfeksiyonun önlenmesi

El hijyeni

MRSA ve BMRO (Olağandışı Dirençli Mikroorganizmalar)

Hasta memnuniyeti/Hasta deneyimleri  
Hasta Danışma Kurulu  
**Ek:** İtiraz beyannamesi

## **Giriş**

Hastane randevusu, verilen tedavi veya yatırılma hakkında aklınıza hemen gelmeyen konular önemli olabilir. Bunlardan bazılarını sıraladık.

Burada VieCuri hakkında pratik bilginin yanısıra hak ve yükümlülükleriniz ve diğer kanun ve kural hakkında bilgi bulunur. Aşağıdaki konularda daha ayrıntılı bilgiyi web sitemiz [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) veya Hasta Servis Bürosu'ndan edinebilirsiniz. İletişim bilgileri bu broşürün arka tarafında bulunur.

### **Sevk zorunludur!**

Bir uzman doktorla ilk randevu için aile doktorunuz veya başka bir sevk edenden her zaman bir sevk kağıdı gerekir. Hastaneler, Sağlık Sigortası Yasası gereğince randevu verdiklerinde geçerli bir sevk kağıdı bulunup bulunmamasını kayıt etmek zorundalar.

### **Tedavi baş sorumlusu**

Tedavi baş sorumlusu, sevk edildiğiniz ve/veya sağlık tedavinizin ağırlık noktasının bulunduğu uzman doktordur. Tedavi baş sorumlusunun kim olduğu size bildirilir.

### **Eğitim hastanesi**

VieCuri bir eğitim hastanesidir. Bu da sizi tedavi eden uzman doktorların yanısıra örneğin asistan doktor, stajyer doktor, öğrenci ebe ve öğrenci hemşirelerin muayenelerinizde ve tedavinizde hazır bulunabildiği demektir. Ayrıca randevunuz örneğin asistan doktorlarından biriyle olabilirler.

Asistan doktorlar her zaman nihai sorumlu kalan doktorla sık sık görüşerek beraber çalışırlar. Kendilerinin hazır bulunmasını istemediğinizde bunu uzman doktorunuza veya randevu asistanına bildirirseniz bunu hesaba katabilirler.

## **Kişisel bilgileriniz**

### **Kayıt ve kimlik tespiti**

Hastaneye muayene veya tedavi için gelen her hasta kaydını yaptırıp hastane kartı yaptırmak zorunda. Kimlik bilgilerinizin yanısıra sağlık sigortanızı ve aile doktorunuzu da kaydederiz.

Kayıt işleminde karşımızda doğru hasta bulunduğundan her zaman emin olmamız gerekir. Bu nedenle (0 yaşından itibaren) tüm hastaların kimlik tanııtma yükümlülüğü vardır.

Bu somut olarak kayıt işleminde ve hastane kartının yaptırılmasında kimliğiniz pasaport, sürücü belgesi veya kimlik kartı gibi geçerli bir kimlik belgesiyle tanııtmanızın gerektiği anlamına gelir. Tedavinizin devamında bakım veren kimliğinizi hastane kartınızla ve/veya adınızı soyadınızı ve doğum tarihinizi sık sık sorarak kontrol eder.

### **Değişiklikler**

Kişisel bilgileriniz değişirse bunu en kısa zamanda hastaneye bildiriniz. Bunu ((077) 320 55 55 numaradan telefonla, e-postayla [info@viecuri.nl](mailto:info@viecuri.nl) veya hastanenin merkezi holündeki danışma görevlisine bidirebilirsiniz. Değişikliklerinizi e-postayla bildirdiğinizde adınızı soyadınızı ve doğum tarihinizi her zaman belirtiniz.

## **Hasta portalı 'Mijn VieCuri'**

2016 yılının sonunda size hasta portalı [www.MijnVieCuri.nl](http://www.MijnVieCuri.nl) 'den güvenli, dijital ortamda sağlık bilgilerinizi inceleme olanağı tanıyoruz. Aile doktorunun yazıları ve araştırma sonuçlarını düşünmek gerekir . Uzman doktorla kendiniz yeni bir randevu da planlayabilirsiniz. Uzman doktorunuzla görüşmenize hasta portalı sayesinde daha iyi hazırlanabilirsiniz.

## **Yakınlar**

Hasta olarak, eşiniz, aileniz veya başka yakınlarınız tarafından size sık sık eşlik edilir ve kendilerinden destek alırsınız. VieCuri yakınların rolünün önemini bilir ve teşvik eder. Bakım veren, yakınlarınızın sizinle ilgili sağlık kararlarında ve süreçlerinde rollerinin olup olmadığını ve bunun ne olduğunu sizinle görüşür. Ayrıca hastaneye yatırıldığınızda yakınlarınızdan kimin irtibat kişisi rolünü üstlendiğini sorarız. Sizin hasta olarak isteğiniz ve/veya temsilcinizin isteği bu konuda belirleyicidir ve dosyaya kaydedilir.

## **İşitme engelli ve başka dilliler için tercüman**

### **İşitme engelli ve sağırılar için tercüman**

İyi işitemediğinizde doktor veya hemşireyle iletişim kurmak bazen zordur. Bu durumda işitme engelli ve sağırılar tercümanının devreye sokulması çözüm getirebilir. Bu konuşma metinleştiren tercüman ve/veya işaret dili tercümanı olabilir. Tercümanı Tolken'ten kendiniz rahatlıkla isteyebilirsiniz ancak bunu bakım veren de ayarlayabilir. Daha ayrıntılı bilgi için [www.viecuri.nl/tolken](http://www.viecuri.nl/tolken).

### **Başka dilliler için tercüman telefonu**

Hollandaca konuşamıyorsanız tercüman telefonundan faydalanabilirsiniz. Hoparlörlü bir telefonla birkaç kişi aynı anda dinleyebilir ya da konuşabilir. Tercüman devreye sokmakla siz ve bakım verenleriniz birbirinizi daha iyi anlayabilirsiniz. Tercümanı bakım vereniniz aracılığıyla isteyebilirsiniz. Daha ayrıntılı bilgi için [www.viecuri.nl/tolken](http://www.viecuri.nl/tolken).

## **Hasta olarak haklarınız**

Hasta olarak hak ve yükümlülükleriniz Sağlık Tedavi Sözleşmesi Yasası (WGBO), Sağlık Bakımında Kalite, Şikayet ve İhtilaflar Yasası (Wkkgz) ve Kişisel Bilgileri Koruma Yasası (Wbp) gibi çeşitli yasalarda belirlenmiştir. Aşağıda en önemli hak ve yükümlülüklerinizi özetle okuyabilirsiniz.

### **Bilgilendirilme hakkı**

#### ***Tıbbi işlemler hakkında bilgi***

Bir tıbbi işlem yaptırmaya karar vermeden önce işlem hakkında bilgi almanız gerektiği gibi bunun gerekliliği, yapılacak araştırmalar, riskleri, sonuçları, alternatifleri ve beklenen sonuçlar hakkında da bilgi almak gerekir. Uzman doktorunuz veya bakım vereniniz sizi bu konularda anlaşılır şekilde bilgilendirir ve bilgiyi bireysel durumunuz ve isteklerinize göre belirler. Bilgi açık olmadığında ya da daha soracaklarınız olduğunda bunu açıkça belirtiniz. İsteddiğinizde yazılı bilgi de alabilirsiniz.

#### ***Bilgi istemiyorsanız***

(Daha ayrıntılı) bilgi istemediğinizi her zaman belirtiniz. Uzman doktorun sizi bilgilendirme yükümlülüğü vardır ve istemediğinizi belirtmediğiniz sürece bunu her zaman yerine getirir. Siz veya başkaları için zararlı olmadığı sürece daha fazla bilgi istemediğinizde uzman doktor bu bilgiyi vermez. Örneğin tespit edilen hastalığın iyileşme ihtimali yüksekse veya hastalığınız araç kullanma becerinizi olumsuz etkileyecekse ve böylece kendinize ve diğer trafik katılımcıları için tehlike oluşturacaksınız.

### ***Bilgilendirme mümkün değilse***

Bilgilendirilmenizin mümkün olmadığı durumlara karşılaşılabılır. Örneğin şuurunuzu kaybettiğinizden veya başka fiziksel veya ruhsal durumdan dolayı bilgiyi anlayabilecek durumda olmayabilirsiniz. Bu durumlarda mümkünse bir birinci derece akrabayı veya (yasal) temsilciyi bilgilendiririz. Bu konuda daha ayrıntılı bilgi bu broşürün 'İzin şartı' bölümünde bulunur.

### ***Sağlık kurumu seçimi ile ilgili bilgi***

Teşhis ve tedavi hakkında bilginin yanısıra sağlık kurumu konusunda doğru bir seçim yapabilmek için hastanenin verdiği bakım hakkında da bilgiye ihtiyaç duyabilirsiniz. Örneğin bekleme listeleri, kalite, tarifeler veya başka hastaların deneyimleri hakkında sorularınız olabilir. İstediginizde bu bilgiyi alma hakkınız vardır.

### ***Hadiseler hakkında bilgi***

Beklenmedik bir hadise olduğunda hastane bunu size bildirmek ve hasta dosyanıza kaydetmek zorundadır. Hadise, sizde hasta olarak hasara neden olmuş veya olabilecek bakımın kalitesiyle ilgili istenmedik ve beklenmedik bir olaydır.

### ***İzin şartı***

Tıbbi işlem yapabilmek için izniniz gerekir. İzin verebilmeniz için başta açık bilgiye ihtiyacınız vardır. Ancak her zaman açık bir şekilde izniniz istenmez. Örneğin noninvazif işlemlerde hastanın izni olduğu farzedilebilir. İnvazif sağlık işlemlerinde açık bir şekilde izniniz istenmelidir. İzniniz tüm müdahalelerde yazılı olarak kaydedilmez. Bunun yine de yapılmasını istiyorsanız bakım verene bildirmelisiniz.

### ***Acil durumlarda izin***

Acil bir durumda, örneğin şuurunuzu kaybetmiş durumda hastaneye getirildiğinizde, tedavi edilmeniz için izniniz prensip olarak var sayılır. Bu durumda bakım veren izniniz olmadan müdahale edebilir.

### ***Yan vasiyet***

#### ***Acil durumlarda yan vasiyet***

Müdahale edilmesini istemediğinizi görülür bir yan vasiyetle belirtirseniz durum değişir. Örneğin bir canlandırmayın künyesi. Bunu bakım verenler için görünür bir şekilde taşırsanız canlandırma müdahalesinde bulunulamaz. Vasiyet hastanın vücudunda taşınmadığında acil bir durumda bakım verenlerden aramaları veya sormaları beklenilemez. Bu durumlarda yine müdahale edilme ihtimali vardır. Bakım veren bununla suçlanamaz. Aynısı örneğin eski olduğundan yan vasiyetin içeriği ile ilgili tereddüt olduğunda da geçerlidir. Yan vasiyeti yakınlarınız ve aile doktorunuza da belirtmeniz tavsiye edilir.

#### ***Acil olmayan durumlarda yan vasiyet***

Acil olmayan durumlarda neyi istediğinizi neyi istemediğinizi bilmeleri için yan vasiyetin içeriğini bakım vereniniz ile yakınlarınızla konuşmanız gerekir. Yazılı yan vasiyetler hakkında daha ayrıntılı bilgi için [www.nvve.nl](http://www.nvve.nl) ve [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl).

### ***İzin vermeme veya izni geri çekme***

Her zaman bir tedavi veya araştırmayı reddetme veya verdiğiniz izni geri çekme hakkınız vardır. Uzman doktor sizi bunun sonuçları hakkında bilgilendirir. İzin vermeme veya izni geri çekme kararında durduğunuzda tıbbi işlemlere son verilir.

Son olarak, tedavi için izin verdiğinizde uzman doktor, örneğin tavsiyelerini uygulayarak, işbirliği yapmanızı bekler.

## **İkinci görüş hakkı**

Sizi tedavi eden uzman doktordan başka bir bakım verenin görüşünü alma hakkınız vardır. Buna ikinci görüş deriz. İkinci görüşü uzman doktorunuzdan kendiniz isteyebilirsiniz. Uzman doktorunuz kendisi de ikinci bir görüş önerebilir. İkinci bir görüş için uzman doktorunuz sizi bağımsız bir meslektaşına sevk eder. Bu meslektaşı size tavsiyede bulunur ancak prensip olarak tedaviyi uzman doktorunuzdan devralmaz. İkinci görüş istemek sağlık dosyanızın başka bir bakım verenle paylaşılmasına izin vermek demektir. Sağlık sigortanız ikinci görüşün masraflarını kabul etmezse bunları kendiniz ödememiz gerekir. Bu nedenle ikinci görüşü önceden sağlık sigortanızla görüşün.

## **Tedavi sözleşmesinin sonu**

Bir bakım veren hastayla olan tedavi sözleşmesini tek taraflı olarak sona erdiremez. Bunu ancak çok önemli nedenler olduğunda yapabilir. Çok önemli nedenler de örneğin hastanın, sürekli ve açıkça ısrar edilmesine rağmen tedavi için önemli olan (yaşam) tavsiyelerin yerine getirilmesinde yeterince işbirliği yapmamasıdır. Ayrıca hasta tarafından saldırganlık durumunda da tedavi sözleşmesine son verilebilir. Hasta olarak neden göstermeden sözleşmeyi sona erdirebilirsiniz.

## **Sağlık dosyanız**

Bakım vereninizin sağlık durumunuz hakkında bir dosya oluşturma yükümlülüğü vardır. Buna sağlığınızla ilgili bilgiler kaydeder. Ayrıca yapılan işlemleri kaydeder ve araştırma sonuçlarını toplar.

VieCuri'de Elektronik Hastane Bilgi Sistemi (EZIS) içinde dijital dosyalarla çalışırız.

## **Gizlilik hakkı**

Bakım vereninizin gizlilik yükümlülüğü vardır. Bu bakım vereninizin aşağıdaki durumlar dışında bilgilerinizi başkalarına veremediği demektir:

- Tedavinizle ilgilenen bakım verenler. Diğer bakım verene gereken sağlık bilgileri tedavi veya araştırma için ise izninizin olduğu farz edilir. Başka bilgi verilemez.
- Kendiniz aile doktorunuzdan uzman doktora sevk istediğinizde veya ikinci görüş durumunda.

Tedavinizle ilgilenen tüm diğer kişilerin de tabii ki gizlilik yükümlülükleri vardır.

*Bakım vereniniz sadece aşağıdaki durumlarda gizlilik yükümlülüğünü ihlal edebilir:*

- verilerinizin üçüncü bir kişiye verilmesine izin verdiğinizde;
- yasa bakım vereni buna (örneğin tehlikeli enfeksiyon hastalıklarında) zorunlu tuttuğunda;
- yükümlülüklerde ihtilaf olduğunda (örneğin çocuk istismarına dair ciddi şüphelerde);
- hastanın izninin olduğu uzman doktor tarafından farz edilebildiğinde (örneğin hasta vefat etmiş olduğunda) veya başka önemli çıkarılarda.

## **Başka sağlık kurumlarıyla veri alışverişi**

Hasta olarak genellikle birkaç sağlık kurumuyla işiniz olur. Bu durumlarda bakım verenler arasında hasta verilerinin alışverişi tercih edilir hatta çoğu zaman gereklidir.

Tedavinizle doğrudan ilgilenen bakım verenlere verilerinizin verilmesine izin verdiğinizizi farz ederiz. Örneğin hastaneden taburcu olduktan sonra verileriniz aile doktorunuza temin edilir.

## **Aile doktorunuz için dijital ortamda inceleme**

VieCuri, aile doktorunuza ve Acil Servis Bölümündeki nöbetçi aile doktoruna hastanedeki sağlık dosyanızı dijital ortamda inceleme olanağı sunmaktadır. Bunun için bize önce bizzat izin vermeniz gerekir. Zira sağlık verileriniz söz konusu. Tercihinizi hastanemizin merkezi holündeki veya poliklinikteki danışmaya belirtebilirsiniz. Tercihinizi her zaman yine aynı yerlerde değiştirebilirsiniz de. Dijital inceleme için izin vermezseniz aile

doktorunuz dosyanızı dijital ortamda inceleyemez. Tercihinizi hastane bilgi sistemimize kaydederiz.

### ***Üçüncü kişilerle bilgi alışverişi***

Kişisel bilgilerin alışverişinde VieCuri'nin yasal şartlara uyması gerekir. Üçüncü kişiler (örneğin polis, sigorta şirketleri, UWV) sağlık verilerinizi istediklerinde bunun için prensip olarak sizden her zaman izin istememiz gerekir.

### ***Gizlilik ve sağlık dosyası***

Dosyanız sizinle hasta olarak son kontakta sonra en azından on beş yıl saklanır. İrsi hastalık gibi özel durumlarda daha uzun da olabilir. Bir tedavi veya araştırma nedeniyle verilerinizin kaydedilip idari olarak işlenmesi sağlık kurumunun yükümlülüğüdür ve size sürekli belirtilmesi gerekmez.

Veriler başka amaçlar için de kaydedilebilir. Örneğin şikayet yönetimi, kalite kontrolü veya bilimsel araştırma için. Kalitenin kontrolü ve bilimsel araştırma için toplanan veriler mümkünse anonim olarak kullanılır. Bu konuda daha ayrıntılı bilgi bu broşürün ilerisinde 'bilimsel araştırma' bölümünde bulunur.

### ***Sağlık dosyasının incelenmesi, örneğinin alınması, eklemesinin yapılması veya imha edilmesi***

Hastanenin oluşturduğu sağlık dosyasını inceleme hakkınız vardır. Sağlık dosyanıza bir rapor eklemek isterseniz bunun için dilekçe verebilirsiniz. Yanlış oluşunu düşündüğünüzde hasta olarak dosyanızdaki belirli verilerin imha edilmesini de isteyebilirsiniz. Sağlık kurumu prensip olarak isteğinizi yerine getirir. Ancak başkalarının çıkarlarına zarar verirse (örneğin irsi hastalıklar), iyi bakım verme imhasını müsaade etmezse veya yasa bunu belirli bir durumda müsaade etmezse isteğiniz yerine getirilmez.

Sağlık kurumu dosyanızın bir bölümünün silindiğini dosyanıza işler.

[www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) adresinde sağlık dosyasının incelenmesi, örneğinin alınması, eklemesinin yapılması veya imhası hakkında daha ayrıntılı bilgi bulunur. Başvuru formları da burada bulunur.

Daha ayrıntılı bilgi için Hasta Servis Bürosuna da başvurabilirsiniz.

### ***Reşit olmayanların hakları***

Çocukların ve gençlerin hasta hakları yaşları ilerledikçe değişir.

#### ***Oniki yaşından küçük çocuklar***

için ebeveynlerin veya vasinin çocuğu temsil ettiği ve tıbbi işleme izin verdiği geçerlidir. Ancak çocuğun olabildiğince katılımda bulunması sağlanmalı. Bakım veren ebeveynlerin yanısıra çocuğu da olabildiğince açık ve yaşına uygun bir şekilde bilgilendirir.

#### ***12 ila 16 yaş arası çocuklar***

için hem ebeveynlerin/vasinin hem de çocuğun anlaşılır bilgiye haklarının olduğu ve her ikisinin de tedaviye izin vermelerinin gerektiği geçerlidir. Bazen sadece çocuğun izni yeterlidir. Bu da aşağıdaki durumlarda söz konusu olabilir:

- tıbbi tedavi çocuğu ciddi bir zarar karşı önlemek için gerekiyor.
- ebeveynleri istememesine rağmen çocuk isteğinde ıkrar ediyor. Çocuğun tedavi ve sonuçları hakkında iyice düşünmüş olduğu anlaşılırsa çocuğun izni yeterli olabilir.

#### ***16 yaşından büyük çocuklar***

için ebeveynlerin izninin gerekli olmadığı geçerlidir. Çocuk kendi karar verir ve kendi bilgilendirilir. Ayrıca dosyayı incelemek de sadece çocuğun hakkıdır. Ebeveynler dosyayı incelemek isterlerse çocuklarından izin almaları gerekir.

## **Fiil ehliyeti olmayanların hakları**

İradelerini (artık) belirleyemeyen hastalar için doğal olarak fiil ehliyeti olanların haklarının aynısı geçerlidir. Ancak bu hastalar tıbbi bir işleme izin vermek için ehliyetsizdir (ve/veya verebilecek durumda değildir). Bu durumda hasta adına bir temsilci karar verir. Bakım veren temsilciyi de fiil ehliyeti olmayan hastayı da olabildiğince iyi bilgilendirir. İradesini mümkün olduğu kadar belirtebilmesi için hastanın da bilgilendirilmesi önemlidir. Bakım veren, iyi bakım vermeyeyle çelişmediği sürece prensip olarak temsilcinin kararına uyar. Örneğin bakım veren, temsilcinin önerdiği anlamsız bir ameliyatı kabul etmez.

## **Bilimsel araştırma**

Günümüzde hastalık ve sağlık hakkında bildiğimiz yaklaşık her şey tıbbi bilimsel araştırmadan kaynaklanmaktadır. Bilimsel araştırma daha fazla bilgi edinmek ve daha iyi tedavi yöntemleri geliştirmek için gereklidir. Hastanın yararınadır. VieCuri'de bilimsel araştırmanın sorumlu bir şekilde yapılmasını sıkıca denetleriz. Bunun için sıkı kurallar düzenlenmiştir.

Bilimsel araştırmada çoğu zaman hasta bilgileri veya vücut materyali (kan, idrar ve vücut dokusu) kullanılır.

### *Bilimsel araştırma için hasta bilgilerinin kullanılması*

Bilimsel araştırma için hasta bilgilerinin genelde anonim olarak kullanılır. Bu da araştırmacının hastaların kim olduğunu bilmemediği anlamına gelir. Bu tür araştırmalar için izniniz gerekmez. Ancak yine buna itiraz edebilirsiniz.

Hasta bilgilerinin anonim olarak kullanılması mümkün olmadığında kodlanmış veri kullanılır. Hasta bilgilerine benzersiz bir kod tanınır. Bu kodu sadece sizi tedavi eden uzman doktor kimlik bilgilerinize bağlayabilir. Makulen mümkün olmadığı durumlar dışında kodlanmış ve anonim olmayan bilgilerin verilebilmesi için izniniz gerekir.

*Bilimsel araştırma için artık materyalin kullanılması* Uzman doktorun tedavisi çerçevesinde düzenli olarak (kan gibi) vücut materyali alınır. Genelde bilimsel araştırma için kullanabilecek vücut materyali artar. Buna 'artık materyal' denir. Bilimsel araştırma için artık materyalin kullanılması da genellikle anonim olarak yapılır. Bu araştırma veya kodlanmış artık materyalli araştırma için izniniz gerekmez. İsterseniz buna yine de itiraz edebilirsiniz. Artık materyalin anonim veya kodlanmış şekilde kullanılması mümkün olmadığında ve anonimleştirilmemiş artık materyal kullanıldığında her zaman sizden önce izin istenir.

### *İtiraz etmek*

Hasta bilgilerinizin veya artık materyalinizin bilimsel araştırma için kullanılmasına itiraz etmek istediğinizde bunu 'itiraz' formunu (sayfa 24'e bakın) doldurarak ve imzalayarak bildirebilirsiniz. İtirazınız sağlık dosyanıza dahil edilir. Tercihinizde tamamen serbest olduğunuzu özellikle vurgulamaktayız. İtiraz etmeniz sizi tedavi eden uzman doktor veya hastane ile olan ilişkinizi hiç bir şekilde etkilemez. Her durumda aynı bakım alırsınız, itirazınız tedavinizi etkilemez.

Fiil ehliyeti olmayan hastaların durumunda temsilcileri itiraz edebilir veya izin verebilir.

Daha ayrıntılı bilgi ve/veya 'İtiraz' formu için Hasta Servis Bürosuna veya

[www.viecuri.nl/wetenschappelijk-onderzoek](http://www.viecuri.nl/wetenschappelijk-onderzoek) sitesine gidebilirsiniz.

### *Tıbbi bilimsel araştırmaya aktif katılım*

Sizden tıbbi bilimsel araştırmaya katılmanız istenilebilir Hastane bu araştırmaların yapılmasında sıkı yasalara bağlıdır. Tüm araştırmaların tıp etiği komisyonu veya Bilim Büromuz tarafından onaylanmış olması gerekir. Katılım her zaman gönüllüdür ve bakım verenin her zaman izninizi istemesi gerekir. Katılımı reddetmek sizi tedavi eden uzman doktor veya hastane ile olan ilişkinizi hiç bir şekilde etkilemez Her durumda aynı bakımı alırsınız. İzin verdiğinizde de bu izni sonra her zaman geri çekebilir ve araştırmayı durdurabilirsiniz. O anda örneğin belirli ilaçlar alındığında ve bunların yavaş yavaş

birakılması gerektiğinde bu konuda bilgilendirilirsiniz. Bilimsel araştırmaya katılım için sizin önceden iyice bilgilendirilmeniz gerekir. Araştırmanın amacını, size olabilecek fayda ve zararlarını, sonuçlarını ve olası risklerini bilmeniz gerekir. Gerçi bu tür araştırmaların genelde size bizzat faydası olmaz da gelecekteki hastalar için olur.

## **şikayetler**

VieCuri iyi bakım vermeyi çok önemli bulur. Yine de bakım verenle kontak veya bakımımızın düzenlenmesinden memnun kalmadığınız olabilir. Bu memnuniyetsizliğini bize bildirmeniz önemlidir. Bunu en iyisi olabildiğince erken bir safhada memnuniyetsizliğin oluşmasına neden olan kişiyle, örneğın sizi tedavi eden uzman doktor, hemşire veya tim başi ile görüşebilirsiniz. Genellikle bir çözüm bulunur ve beklediğınz bakımı yine de alırsınız. Memnuniyetsizlik hastanın bir temsilcisi veya geride kalanı tarafından duyurabilir.

### **şikayet görevlisi**

Bu görüşme istenilen sonucu vermezse veya memnuniyetsizliğinizi bir şikayet görevlisiyle görüşmeyi tercih ederseniz VieCuri'nin şikayet görevlilerine şikayette bulunabilirsiniz. şikayet görevlisinin şikayet yönetiminde aracı ve tavsiye edici rolü vardır. şikayetin alınması ve aracılık yapılmasında prosedürün gidisatından sorumludur. şikayet edilen şikayetin içeriksel yönünden sorumludur. İstendiğinde ve gerektiğinde şikayet görevlisi tim başını, yöneticiyi veya Yönetim Kurulunu devreye sokar.

### **şikayet araştırma komisyonu**

şikayet görevlisinin aracılığında sonra da memnun olmadığınızda şikayetinizi yazılı olarak şikayet araştırma komisyonuna sunabilirsiniz. Yazılı bir şikayetin alındıktan sonra şikayeti bu komisyon araştırır. Yönetim Kurulu'na öneride bulunur, Yönetim Kurulu da karar verir. Bu şikayet prosedüründen sonra da memnun olmadığınızda 'Bakım Sektöründe İhtilaflar Komisyonu'na başvurabilirsiniz.

### **Tazminat istemi**

Bakım verenin yaptıkları veya ihmal ettikleri veya bakımımızın düzenlenmesinden dolayı zarar gördüğünüzü düşünüyorsanız Yönetim Kurulu'na bir tazminat istemi sunabilirsiniz. Daha ayrıntılı bilgi 'Als u klachten heeft' (şikayetleriniz varsa) broşüründe veya [www.viecuri.nl/ontevreden](http://www.viecuri.nl/ontevreden) adresinde bulunur.

## **Hasta olarak yükümlölükleriniz.**

Hasta olarak hakların yanı sıra yükümlölükleriniz de var. Bir araştırma veya tedaviyi kabul ettiğınızde sizden en başta tedaviniz için önemli olabilecek konuları mümkün olduğu kadar bakım vereninize bildirmeniz beklenilir. Bakım vereninizin (yaşam) tavsiyelerini mümkün olduğu kadar yerine getirerek tedaviye yardımcı olmanız da beklenir. Ayrıca hastaneye sağlanan bakım için ödeme yapma yükümlölüğünüz var. Bundan başka, hastanedeki işlerin gidişatının iyi geçmesine de yardımcı olmanızı da bekleriz. Aşağıda hastanenin kurallarını bulursunuz.

### **Hastane kuralları**

Hem sizin hem de çalışanlarımız için mümkün olduğu kadar güvenli bir ortamı sağlamak için aşağıdaki kurallar düzenlenmiştir. Bu hastane kurallarının ihlalinde hemen hastaneye girişiniz (geçici olarak) yasaklanabilir. Bakım verenlerimiz ve (güvenlik) görevlilerimizin talimatlarına uymanızı bekleriz.

#### **• Birbirimize saygılı davranırız.**

Ayrımcılığı ve cinsel tacizi VieCuri'de kabul etmeyiz. Yani birbirimizi başka konuları arasında giyim, cinsiyet, dış görünüm, yaş, davranış veya din nedeniyle ikincilleştirmeyi kabul etmeyiz. Cinsel içerikli sözleri, hareketleri, dokunmaları veya baskıları da kabul etmeyiz.



- **Güvenli bir ortam isteriz**  
Her tür saldırganlık, şiddet, tehdit ve silah bulundurmaya VieCuri'de kabul etmeyiz. Tüm bildirimleri kaydederiz ve her tür fiziksel saldırı ve tehdidi polise şikayet ederiz. .
- **VieCuri'de sigara içilmez**  
Sigara içme sadece dışarıda buna ayrılmış sigara içme yerlerinde müsaade edilir. Aynıısı elektronik sigara için de geçerlidir. Alkol kullanımı sadece buna ayrılmış özel durumlarda müsaade edilir. Hastanede alkolün etkisi altında olmak yasaktır. Hastane alanının üzerinde ve yakınında ve hastane binalarında uyuşturucu kullanmak, bulundurmamak, ticaretini yapmak veya bunun etkisi altında olmak kesinlikle yasaktır.
- **Eşyalarınızı koruyunuz**  
VieCuri eşyalarınızın hasar görmesi, kaybı veya çalınmasından sorumlu değildir. Eşyalarımızın çalınmasında ve bunlara hasar verilmesinde her zaman polise şikayette bulunuruz.  
Görülen hasar da failin hesabına düşer.
- **Özel hayatın gizliliği**  
Hastalarımız, ziyaretçilerimiz ve çalışanlarımızın özel hayatlarını korumak amacıyla şahsi kullanım için resim ve film çekme ve bunları sosyal medya vasıtasıyla paylaşma sadece görünen tüm kişiler izin verdiklerinde müsaade edilir. Dışarıda yayımlanması amacıyla resim ve film ancak iletişim bölümümüzden izni alındıktan sonra çekilebilir. Ses kayıtları ancak bakım verenleri veya diğer ilgililerin izniyle yapılabilir.

### **Koşu kuralları**

VieCuri'deki çeşitli koşu kurallarının yanı sıra kendi koşu kuralları vardır. Bunlar genellikle bu koşu kurallarda verilen özel bakımın doğrudan sonucudur. Bunlar örneğin Çocuk Hastalıkları, Neonatoloji (kuvöz bölümü), Yoğun Bakım ve Koroner Bakım koşu kuralları.

Koşu kurallarını bu koşu kuralları tarafından temin edilen çeşitli broşürlerde okuyabilirsiniz. Bu broşürler ayrıca şu adreste [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) bulunur veya Hasta Servis Bürosundan alınabilir.

### **Hastane bakım masrafları**

Hastane bakımı sizin için maddi sonuçlar doğurur! Hollanda'da oturan veya çalışan herkes kendini yasal olarak hastalık masraflarına karşı sigorta ettirmek zorundadır. Çocuklar da doğduktan sonra dört ay içinde bir sağlık sigortasına kaydedilmiş olmalıdır. Sağlık sigortaları hastane bakımının büyük bir bölümünü karşılarlar. Temel sigortadan karşılanan hastane bakımı için her zaman zorunlu kendi katkı payınızı ödersiniz. Kendi katkı payınızın meblağı her yıl tüm ülke için belirlenir. Temel sigorta kapsamına girmeyen hastane bakımına muhtaçsanız bunun kendi katkı payınızı ödemeniz gerekmez ama faturayı (kısmen) kendiniz ödemeniz gerekebilir. Bu da bakım isteğinize, ek sigortanıza ve sağlık sigortanızın hastaneyle bir sözleşmesinin olup olmadığına bağlıdır. Sizi bu konuda sağlık sigortanız bilgilendirebilir. Hastanenin faturaladığı tarifeler büyük ölçüde yasal olarak belirlenmiştir. Hastane, belli işlemler için sağlık sigortasıyla fiyat konusunda anlaşmalar yapar. Hastane size bu fiyat konusunda önceden bilgi vermek zorunda. Daha ayrıntılı bilgi [www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg](http://www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg) web sitesinde bulunur veya Hasta Servis Bürosu'ndan alınabilir.

### **Bakım verenin hak ve yükümlülükleri**

Bakım verenin bazı kararları kendi alma hakkı vardır ve hastanın veya temsilcisinin her istediğini yapmak zorunda değildir. Bunda uzmanlığı ve görüşü önemli rol oynar. Bakım veren belli bir işlemin sağlık açısından gerekli olmadığını düşünürse bunu yapmayı reddedebilir. Ayrıca, kendi görüşüne göre sağlık açısından anlamsızsa tedaviye de son verebilir.

Bakım verenin en önemli yükümlülüğü iyi bakım vermektir. Bu konuda bakım verenleri için geçerli kurallar bu broşürde yazılıdır.

## Hayati meseleler

Herkes hayatının sonu ile ilgili çok önemli kararların alınması gerektiği duruma düşebilir. Bu durumda terminal bakım, canlandırılmama, ötanazi ve donör kaydı gibi konularda bir görüş oluşturmuş olmak iyi olur. Sizi tedavi eden doktor, transmural palyatif ekibin bir üyesi, ruhani bir bakıcı, klinik psikolog gibi bakım verenlerle görüşmenin bu görüş oluşturma sürecine katkısı olabilir.

### **Canlandırma/Canlandırmama**

Canlandırma ani kalp ve/veya solunum durmasında yapılan bir müdahaledir. Hastanemizde çıkış noktası, kalp ve/veya solunum durmasında hastanın canlandırılacağıdır.

Bazen ise önceden hastayla ve/veya temsilcisiyle canlandırma yapılmayacağı anlaşılmış olur. Bakım verenlerimiz size bazı durumlarda canlandırma/canlandırılmama konusundaki isteklerinizi sorarlar. Sadece canlandırma yapılmayacağı açıkça anlaşılması oldursa canlandırma yapılmaz.

Canlandırma yapmamak ve diğer etkileyici kararlar konusunda daha ayrıntılı bilgi [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) sitesinde 'Medische beslissingen rondom het levenseinde' ('Hayatın sonu ile ilgili tıbbi kararlar') adlı broşürde veya hasta servis bürosunda bulunur.

### **Organ bağıışı**

Ağır hasta kişilere yardım etmek için donör organ ve doku gereklidir. Olabildiğince çok kişinin vefatlarından sonra donör olmayı isteyip istemediklerini bildirmesi onlar için hayati önem taşır. Hayatta iken ve vefattan sonra organ ve doku bağıış etmek Organ Bağıış Yasası (WOD) içinde düzenlenmiştir. Yasa ortaya çıkan organ ve dokuların adaletli dağıtılmasını sağlar. Yasada bir kayıt sistemi düzenlenmiştir: donör sicili. Bu konuda daha bilgi için [www.orgaandonatie.nl](http://www.orgaandonatie.nl)

Uzman doktorlarımız bir vefat halinde, vefat edenin organ veya doku bağıışı için uygun olup olmadığını kontrol etmek zorundadır. Bu konuda daha ayrıntılı bilgi içeren 'Weefseldonatie' (Doku Bağıışı) adlı broşür [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) adresinde veya hasta servis bürosunda bulunur.

## Güvenlik

Tedavinizin ve hastanede kalışınızın olabildiğince güvenli bir şekilde geçmesi için elimizden geleni yaparız. Ancak bakım insan işidir. Sizin de yardımınız olabilir. İşler beklediğiniz gibi olmazsa veya bir şeylerin 'tuhaf' olduğu hissederseniz her zaman soru sorunuz.

### **Kontroller**

Hataların olabildiğince az olması için çok kontrol ederiz. Bu nedenle koğuş ve polikliniklerin çeşitli görevlilerin size birkaç defa adınızı soyadınızı ve doğum tarihinizi sormalarıyla karşılaşabilirsiniz. Bunu yanlış kimlik tespitini önlemek için yaparız.

### **Komplikasyon kaydı**

Sağlık tedavisinde bazen komplikasyonlar olabilir. Komplikasyon bakım verenin eylemi sırasında veya sonrasında istenmeyen ve amaçlanmayan ve tedavi veya eylemin uyarlanmasını gerektirecek kadar hastaya zararlı olan bir *sonuçtur*. VieCuri'de bu tür

komplikasyonlar kaydedilir. Bu komplikasyon kaydıyla gelecekte aynı komplikasyonların ortaya çıkmasını azaltmak için güvenli bilgi toplamak istiyoruz.

### **Enfeksiyonun önlenmesi**

Her hastaneye yatırılma veya hastanede her tedavi her hasta için enfeksiyona yakalanma riskinin arttığı demektir. Birtakım tedbirlerle bu riski olabildiğince küçük tutmaya çalışıyoruz. Hasta veya ziyaretçi olarak enfeksiyonların önlenmesine nasıl yardımcı olabilirsiniz?

#### **El hijyeni**

İyi el hijyeni, ellerinizi su ve sabunla yıkamak veya el alkolüyle dezenfekte etmektir. Her koğuşun girişinde el alkolü dağıtıcılar bulunur. Bunları kullanın ve koğuşa girerken ellerinizi dezenfekte edin.

Öksürdük, hapşırıldık ya da tuvalete gittikten sonra veya elleriniz görülür veya hissedilir şekilde kirli olduğunda ellerinizi su ve sabunla yıkamak daha iyidir.

#### **MRSA ve BMRO**

MRSA (*Metisilin Dirençli Stafilokokus Aureus*) ve/veya BRMO (*Olağandışı Dirençli Mikro Organizmalar*) mikrobunun taşıyıcısı olabilirsiniz. Bunlar sizin için zararlı olmayabilir ama hastalıktan zayıf düşmüş hastalar için zararlıdır.

Son 2 ay içinde yabancı ülkede bir hastanede tedavi gördüyseniz, canlı domuz, et danası veya piliciyle kontakınız olduysa, bu hayvanların yetiştirildiği bir şirkette mi kalıyorsunuz ya da MRSA veya BMRO mikrobi için pozitif bir kişinin eşi/bakıcısı iseniz MRSA veya BMRO mikrobunun taşıyıcısı olabilirsiniz.

BRMO ve/veya MRSA mikrobunun taşıyıcısı olduğunuz anlaşıldığında mikrobun yayılmasını önlemek için önlemler alırız. MRSA, BRMO ve enfeksiyonların önlenmesine nasıl katkıda bulunabileceğiniz hakkında daha ayrıntılı bilgi [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) sayfasında veya hasta servis bürosunda bulunur.

### **Hasta memnuniyeti/Hasta deneyimleri**

VieCuri siz hasta için vardır. Sağlık bakımımızdan ve hizmetlerimizden memnun olmanızı isteriz. Bu nedenle bakımımızı nasıl verdiğimiz ve sizin bunları nasıl yaşadığınızı sürekli araştırırız. VieCuri hastalarının deneyimlerini 'Consumer Quality Index Ziekenhuizen (CQI-Z)' ile araştırır. Hastalarımızın bazıları bu araştırmaya katılmak sorusunu içeren bir yazı alırlar. Bunun seçimi bağımsız bir büro tarafından yapılır. Bundan başka hastalarımızdan hastane ve bakım vereni ile ilgili görüşlerini [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) vasıtasıyla bildirmelerini rica ederiz.

### **Hasta Danışma Kurulu**

Hastalarımızın istek ve ihtiyaçlarına yanıt vermek için onlarda olup bitenleri bilmek önemlidir. Bu nedenle VieCuri'nin bir Hasta Danışma Kurulu vardır.

Hasta Danışma Kurulu hastanenin Yönetim Kurulu'na istek üzerine ve kendiliğinden tavsiyede bulunur. Hasta Danışma Kurulu bir de hasta olarak sizin için önemli olabilecek konuları da bağımsız olarak gündeme getirebilir. Hasta Danışma Kurulu VieCuri hastalarının çıkarlarını savunur. Hasta Danışma Kurulu ferdi şikayetleri işleme almaz.

Daha ayrıntılı bilgi 'de Cliëntenraad' (Hasta Danışma Kurulu) adlı broşürde [www.VieCuri.nl/over-viecuri](http://www.VieCuri.nl/over-viecuri) sitesinde veya Hasta Servisi Bürosu'nda bulunur

**Hasta bilgilerimin ve/veya artık vücut materyalimin bilimsel araştırma için kullanılmasına itiraz beyannamesi**

Bu formu sadece bilgilerinizin ve/veya artık vücut materyalizin gelecekte bilimsel araştırmada kullanılmasına itiraz ettiğinizde doldurmanız gerekir. Formu, üzerinde aşağıdaki adresi yazılı şekilde, hastanenin danışmasına teslim ediniz. Formu aşağıdaki adrese postalayabilirsiniz de:

VieCuri Medisch Centrum  
T.a.v. Centraal Medisch Archief  
Afdeling Centraal Medische Archivering  
Postbus 520  
5800 AM Venray

**Bu vesileyle hasta bilgilerimin ve/veya artık vücut materyalimin gelecekte bilimsel araştırma için kullanılmasına itiraz ettiğimi beyan ediyorum.**

Lütfen okunaklı yazınız.

**Soyadı ve adının baş harfleri:**.....

**Doğum tarihi:**.....

**Adres** :.....

**İkamet yeri:** .....

**Tarih:** .....

**İmza:**

.....

## Sorular

Bu broşürdeki bilgi hakkında soracaklarınız olursa, çekinmeden bildiriniz.

Bize sorunuzu iletebilirsiniz:

- E-posta yoluyla  
✉ [info@viecuri.nl](mailto:info@viecuri.nl)
- Hasta Servis Bürosu'na telefonla  
☎ (077) 320 54 45

Hasta Servisi Bürosu'na da mesai günlerinde her zaman gelebilirsiniz, güzergah numarası 10 (Venlo Yerleşkesi).

### Daha ayrıntılı bilgi

Daha ayrıntılı bilgi web sitemizde de bulunur [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl).

## VieCuri Medisch Centrum

### Locatie Venlo

Tegelseweg 210  
5912 BL Venlo  
☎ (077) 320 55 55

### Locatie Venray

Merseloseweg 130  
5801 CE Venray  
☎ (0478) 52 22 22

internet: [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl)