

# POLİKLİNİK HİZMETLERİNİN HASTALARIN HEKİMİNİ SEÇMESİNE VE DEĞİŞTİRMESİNE İMKÂN VERECEK ŞEKİLDE DÜZENLENMESİ HAKKINDA YÖNERGE

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

#### Amaç

Madde 1 – (1) Bu Yönergenin amacı; hastaların sağlık hizmeti alacağı veya almakta olduğu hekimi serbestçe seçmesine, değiştirmesine, sağlık kurumlarındaki hekimlerin buna uygun poliklinik hizmeti vermesine yönelik tedbirlerin alınmasına ve bu amaçla gerekli hizmet, fizik ve personel altyapısının oluşturulmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

#### Kapsam

Madde 2 – (1) Bu Yönerge, Sağlık Bakanlığı'na bağlı birinci basamak sağlık kuruluşları ile ilçe hastaneleri, genel hastaneler, özel dal hastaneleri, eğitim ve araştırma hastaneleri ve ağız ve diş sağlığı merkezlerini kapsar.

#### Dayanak

Madde 3 - (1) Bu Yönerge; 7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun 3 üncü maddesinin (d) bendi, 10/9/1982 tarihli ve 8/5319 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe giren Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinin değişik 8 inci maddesi, 1/8/1998 tarihli ve 23420 sayılı Hasta Hakları Yönetmeliğinin 9 uncu maddesi hükümleri göz önünde bulundurularak 13/12/1983 tarihli ve 181 sayılı Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 43 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

Madde – 4 (1) Bu Yönergede geçen;

a) Bakanlık: Sağlık Bakanlığı'nı,

b) Hekim seçme uygulaması: Hastanın, kendisine sağlık hizmeti veren veya verecek olan hekimi serbestçe seçme ve değiştirme haklarını kullanabilmelerini teminen, bu Yönerge kapsamındaki sağlık kurumlarında yürütülen uygulamaların tümünü,

c) Hekim çalışma tabloları: Kurum hekimlerinin poliklinik, ameliyathane ve diğer birimlerdeki günlük ve aylık çalışma programlarını gösteren tabloları,

ç) Kurum: Sağlık Bakanlığı'na bağlı birinci basamak sağlık kuruluşları ile ilçe hastaneleri, genel hastaneler, özel dal hastaneleri, eğitim ve araştırma hastaneleri ve ağız ve diş sağlığı merkezlerini,

d) Hekim Seçme Logosu: Hekim seçme hakkını kullanmayı sağlayan kurumları belirten logoyu,

e) Tam Gün Logosu: Hekimlerinin tümü tam gün çalışan hastanelerin kullandıkları logoyu,

f) Müdürlük: İl sağlık müdürlüklerini,

g) Poliklinik: Ayakta muayene, tetkik, teşhis ve tedavi hizmetlerinin yapıldığı hastaların ilk müracaat ünitelerini,

ğ) Poliklinik sekreterliği birimi: Hastanın, muayene olacağı hekime karar vereceği, kurumun işleyişiyle ilgili bilgi alabileceği birimi,

ifade eder.

## İlkeler

Madde 5- (1) Poliklinik hizmetlerinin sunumunda;

a) Temel hasta haklarından olan, hastanın kendisine sağlık hizmeti verecek olan hekimi seçme ve değiştirme hakkının kullanılabilmesini sağlamak amacıyla, kurumlarda hastanın hekim seçmesine imkân tanınması,

b) Her hekime bir poliklinik odası sağlanarak poliklinik yapılan oda sayılarının artırılması suretiyle belirli saatlerde yaşanan yığılmaların önlenmesi ve hasta bekleme sürelerinin azaltılması,

c) Hastaların sağlık hizmet sunumunda en iyi işbirliği yapabileceği ve iletişim kurabileceği hekimi seçmesinin sağlanması,

ç) Hastaların sağlık kurumuna her gelişinde, istedikleri takdirde aynı hekime muayene olabilmesinin sağlanması,

d) Hastanın isteği doğrultusunda, sağlık kurumuna ilk kabulünden itibaren aynı hekimin kontrolü altında olmasının sağlanması,

e) Hastanın yataklı tedavi kurumundaki tedavisinin herhangi bir aşamasında hekimini değiştirme hakkının sağlanması,

f) Sağlık hizmeti sunumunda, sağlık kurumlarındaki hekim seçme uygulamalarının standartlaşmasının ve uygulamada birliğin sağlanması,

g) Hekim seçme ve değiştirme hakkı kapsamında hastaya talebi halinde kendisine sağlık hizmeti veren veya verecek olan hekimlerin kimlikleri, görev ve ünvanları hakkında bilgi verilmesi,

ğ) Yapılacak tüm düzenlemelerde hasta yararının gözetilmesi ile hastalara gerekli danışmanlık hizmetleri verilerek bilgilendirilmeleri ve personel-hasta iletişimini kolaylaştıracak uygulamalar yapılması,esastır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Poliklinik Sekreterliği Birimlerinin Kurulması, Birimde Görevlendirilecek Personelin Nitelikleri ve Görevleri

#### Poliklinik sekreterliği birimi kurulması

Madde 6 - (1) Kurumda, hastanın hekimini seçtiği, kurumun işleyişi hakkında bilgi aldığı ve muayene sırasının verildiği poliklinik sekreterliği birimi kurulur. Hastaya ilişkin bürokratik işlemlerin kolaylaştırılması amacıyla hasta kayıt, kabul ve poliklinik sekreterlik hizmetleri birleştirilmiş olarak aynı sekreteryadan yürütülebilir. Altyapısı uygun olan kurumlarda her poliklinikte kayıt ve kabul işlemlerinin ayrı yapılması esastır

(2) Poliklinik sekreterliği birimlerinin şu şartları taşıması gerekir;

a) Poliklinik sekreterliği birimleri, hastaların rahatça ulaşabileceği ve görebileceği şekilde poliklinik odalarına yakın yerlerde oluşturulur.

b) Poliklinik sekreterliği birimleri çevresi açık, masa veya masa kullanım yüksekliğine sahip, hastaların oturtularak işlemlerinin yapıldığı birimler şeklinde düzenlenir.

c) Hastaların sıra takibini kolaylıkla yürütebilmeleri için uygun elektronik sistem kurulabilir. Hasta ve yakınlarına yardımcı olmak ve yönlendirmek için refakat görevlisi görevlendirilebilir.

ç) Poliklinik sekreterliği biriminin çalışmasına uygun olarak telefon ve bilgisayar gibi gerekli donanım bulunur ve fiziki düzenlemeler yapılır.

#### Poliklinik sekreterliği biriminde görevlendirilecek personelin nitelikleri ve görevleri

Madde 7- (1) Poliklinik sekreterliği biriminde, tercihen tıbbi sekreterlik bölümü olmak üzere en az lise mezunu, bilgisayar kullanabilen ve kişilerarası iletişim becerisi yüksek olan sekreter görevlendirilir.

(2) Poliklinik sekreterliği biriminin personeli,

a) Hasta ve yakınlarını nezaket kuralları içerisinde bilgilendirir ve yönlendirir.

b) Kurumun belirlediği renk ve özellikte kıyafet giyer ve tanıtıcı kimlik kartı takar.

c) Hastayı prosedür ve süreçler hakkında bilgilendirir.

ç) Hekim tercihi belirtmeyen hastaları, şikâyetlerine uygun uzmanlık dalındaki en az hasta sayısı olan hekime yönlendirir.

- d) Telefonla bilgi isteyen hastalara hekimlerin çalışma günleri konusunda bilgi verir.
- e) Her ayın son beş iş günü öncesi hekimlerin bir sonraki aya ait çalışma takvimini idareden temin eder.
- f) Poliklinik hizmeti veren hekimlerin günlük ve aylık çalışma takvimi poliklinik sekreterliği biriminde bulunur, hasta ve yakınlarının bilgilenmesi sağlanır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Polikliniklerin Düzenlenmesi, Çalışma Usul ve Esasları

#### Polikliniklerin düzenlenmesi

Madde 8 – (1) Kurumlarda, hekim sayısı kadar poliklinik muayene odası ve dış hekimi sayısı kadar dış ünitesi oluşturulur. Bu odalarda poliklinik hizmetlerinin sunulmasına uygun gerekli donanım bulunur ve fiziki düzenlemeler yapılır. Her polikliniğe alınması mümkün olmayan cihazlar ortak kullanım için planlanır.

(2) Bu Yönerge kapsamındaki hizmetlerin sunulabilmesi için;

- a) Poliklinik odaları hasta muayenesine uygun olarak düzenlenir.
- b) Poliklinik oda kapılarına hekimin adı soyadı, varsa uzmanlık alanı ve unvanını belirten tabela asılır.
- c) Poliklinik odalarına muayene yapılan uzmanlık dalına uygun malzemeler kurum idaresince temin edilir.
- ç) Her poliklinikteki muayene olacak hastaların ismi ve sıra numarasının görülmesi için her bir polikliniğin dışına uygun elektronik sistem konulur.
- d) Poliklinik odalarında iç ağ ve otomasyona bağlantısı olan bilgisayar bulundurulur.
- e) Muayene esnasında hasta mahremiyetinin sağlanması ve hasta muayenesinin kesintiye uğramaması için gerekli önlemler alınır.
- f) Klinik dallarda uzman olan başhekim yardımcılarının odaları aynı zamanda poliklinik odası olarak da düzenlenebilir.
- g) Hekimin kendine ait poliklinik odasını kendi imkânları ile tefriş edebilmesine fırsat verilir.

#### Çalışma usul ve esasları

Madde 9- (1) Bu Yönerge kapsamındaki poliklinik hizmetleri şu şekilde düzenlenir.

- a) Polikliniklerde hastaların ihtiyacına göre öncelikli olarak tıbbi sekreter olmak üzere gerekli sağlık personeli görevlendirilir.
- b) Tetkik isteme ve tetkik randevusu verme işlemleri poliklinik odasından yapılarak sonuçlar poliklinik odasındaki bilgisayardan görünecek ve çıktı alınacak şekilde düzenlenir.
- c) Yatarak tedavi görmekte olan hasta, hekimini değiştirmek istediğinde istediği hekime muayene ve tedavi olma imkanı sağlanır.
- ç) Kurum, kendi seçimi ile ilgili hekime muayene olan hastanın, tıbbi açıdan da bir engel yoksa, tedavi ve ameliyatını aynı hekimin yapması için gerekli düzenlemeleri yapar.
- d) Cerrahi uzmanlık dallarında hekimlerin ameliyat günleri aylık olarak belirlenir ve listeler hastaların bilgilendirilmesi amacıyla poliklinik sekreterliklerinde bulundurulur. Hastalar muayene olmak istedikleri hekime yönlendirilir. Listede olabilecek değişiklikler konusunda hasta ve yakınları poliklinik sekreterleri tarafından zamanında bilgilendirilir.
- e) Hekimin hizmetin gerektirdiği zorunlu hallerde poliklinik odasından ayrılması durumunda hastalara gerekli bilgi, ilgili personel tarafından verilir.
- f) Hastanın isteği doğrultusunda poliklinik odasında yanında bir yakını bulunabilir.

#### DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

##### Hekim Çalışma Tabloları, Hekim Seçme Logosu ve Tam Gün Logosu Kullanılması

##### Hekim çalışma tabloları

Madde 10- (1) Poliklinik sekreterliklerinde Ek-1'deki Günlük Hekim Çalışma Tabloları ve Ek-2'deki Aylık Hekim Çalışma Tabloları bulunur. Ayrıca varsa kurumun resmi internet sayfasında; hekimlerin adı-soyadı, unvanı, uzmanlık alanı ve yan dal ihtisası bilgileri bulundurulur. Hekimlerin isteği halinde özgeçmişine ve fotoğrafına da internet sayfalarında yer verilebilir. Çalışma tabloları kurumun internet sayfasında ilan edilir ve ayrıca hasta kabul/poliklinik sekreterliği, santral, danışma ve halkla ilişkiler gibi bilgilendirme birimlerine verilir. Baştabip tarafından onaylanan Günlük ve Aylık Hekim Çalışma Tabloları Müdürlüklere gönderilir. Müdürlükler tarafından çalışma tablolarındaki programlara uyulup uyulmadığı denetlenir.

##### Hekim Seçme Logosu kullanılması

Madde 11- (1) Hekim seçme uygulamasına geçen kurumlar hastalarına hekim seçme hakkı sağladıklarını duyurmak için Hekim Seçme Logosu kullanırlar.

(2) Logonun kullanımında sırasıyla aşağıdaki usul ve esaslara riayet edilir;

a) Kurum Ek-3'te belirlenen Denetim Formundaki şartları yerine getirir.

- b) Denetim formundaki şartları yerine getiren kurum, logoyu kullanabilmek için Müdürlüğe başvurur.
- c) Müdürlük, hasta hakları il koordinatörü aracılığıyla şartların yerine getirilip getirilmediğini denetler. Şartların yerine getirildiği kurumda hekim seçme uygulaması başlatılır.
- ç) Ek-4'teki Hekim Seçme Logosu, Müdürlükten temin edilerek uygulama başlatılan kurumlara asılır. Hekim seçme logosu hastane girişine, poliklinik katına ve hastaların görebileceği yerlere asılır.
- d) Müdürlük, uygulamanın başlatıldığı kurumlara ilgili bilgileri EK-5'teki forma uygun olarak Bakanlığa gönderir.

#### Tam Gün Logosu kullanılması

Madde 12- (1) Kadrolarındaki hekimlerin tamamı tam gün çalışan kurumlar tam gün logosu kullanırlar.

(2) Ek-6'daki Tam Gün Logosunun temini müdürlüklerden yapılır.

(3) Müdürlük bu logoyu kullanan Kurumlarla ilgili değişiklikleri de içeren bilgileri takip eden ay Bakanlığa bildirir.

#### BEŞİNCİ BÖLÜM

##### Çeşitli ve Son Hükümler

##### Kurumun sorumlulukları

Madde 13- (1) Bu Yönerge'nin uygulanmasına ilişkin kurumun sorumlulukları şunlardır:

- a) Kurum idaresi, hekim seçme uygulaması için gerekli düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür.
- b) Kurumda poliklinik sayılarının artması ile diğer birimlerde, hizmetlerde oluşacak yığılmaların engellenmesi için gerekli tedbirler alınır.
- c) Kurum idaresi, hekim seçme uygulamasıyla ilgili çalışanların hizmet içi eğitiminden sorumludur.

##### Yasaklar ve cezai hükümler

Madde 14- (1) Bu Yönerge kapsamında yasak işler şunlardır:

- a) Kurum çalışanları, hastaları herhangi bir hekime kesinlikle yönlendiremez.
- b) Poliklinik sekreterliği biriminde herhangi bir hekime ait kartvizit ve yönlendirmeye yarayacak diğer dokümanlar bulundurulamaz.

c) Fiziki sorunlar gerekçe gösterilerek hekimlere poliklinik odası açılması geciktirilemez.

Bu maddede belirlenen yasalara ve Yönerge hükümlerine aykırı hareket eden personel hakkında genel hükümlere göre idari ve disiplin işlemi yapılır.

#### Denetim

Madde 15- (1) Bu Yönerge kapsamında denetime ilişkin esaslar şunlardır:

a) Uygulama ile ilgili denetimler sürekli dir. Hasta hakları il koordinatörü tarafından yılda en az iki kez olmak üzere rutin denetimler yapılır.

b) Logo kullanan kurumlara yapılan düzenli denetimler sonucunda, tespit edilen eksikliklerin tamamlanması, gerekli değişiklik ve düzenlemelerin yapılması için bir ay süre verilir, yerine getirilmeyen hususlar için gereği yapılmak üzere Bakanlığa bilgi verilir.

#### Uygulamanın sınırlılıkları

Madde 16- (1) Acil servisler ve acil durumlar hekim seçme uygulaması kapsamına dâhil değildir.

#### Uygulamanın başlatılması

Geçici Madde 1- (1) Uygulama; acil servisler ve idari görevlerde çalışanlar hariç olmak üzere, poliklinik hizmeti verilen birden fazla hekimi bulunan sağlık kuruluşları ile birden fazla diş hekimi bulunan ağız ve diş sağlığı merkezlerinde bu Yönergenin yürürlüğe girmesi ile başlatılır.

#### Yürürlük

Madde 17 - (1) Bu Yönerge Bakan Onayını müteakiben yürürlüğe girer.

#### Yürütme

Madde 18- (1) Bu Yönerge hükümlerini Sağlık Bakanı yürütür.