

SANKO ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ KURUM BİLGİ REHBERİ

1. GİRİŞ

Hastanemize hoş geldiniz;

SANKO Üniversitesi Hastanesi olarak, tecrübeli ve uzman kadromuzdan aldığımız güçle, modern tıbbın imkanlarını kullanarak, mümkün olan en iyi sağlık hizmetini halkımıza sunma gayreti içindeyiz.

Sağlığınızı korumak, sürdürmek, geliştirmek ya da yeniden kazanmak amacıyla başvurduğunuz kurumumuzda “Poliklinik, Yatan Hasta ve 24 Saat Acil Servis Hizmeti” verilmektedir.

Hastanemizde kaldığınız süre boyunca, tüm personelimiz güven ve konforunuz için hizmetinizdedir. Elinizdeki rehber, hastanemizde bulunduğunuz süre boyunca faydalanabileceğiniz bilgileri içermektedir.

Sağlığınız hakkında doğru bilgilendirme ve yönlendirme için; **365 gün & 24 saat hizmetinizdeyiz.**

2. YÖNETİM KADROMUZ

Genel Müdür	: Dr. Yusuf Sermet Kileci
Genel Müdür Yardımcıları	: Rabia Ağar Hüseyin Söylemez
Başhekim	: Prof. Dr. Yusuf Ünal Sarıkabadayı
Başhekim Yardımcısı	: Prof. Dr. Ataman Gönel (Mesul Müdür)
Gece Yöneticileri	: Uğur Demir Metin Kabacanoğlu
Başhemşire	: Ceylan Özyılmaz
Hasta Hakları Uzmanı	: Mehmetcan Aslan

3. KALİTE POLİTİKAMIZ, MİSYONUMUZ, VİZYONUMUZ VE DEĞERLERİMİZ

"Hastane kapısında beklemeyen, hastanenin kıymetini bilemez."
Sani Konukoğlu

MİSYONUMUZ

Etik ilkelerden asla ödün vermeden, çağdaş tıp biliminin ışığında,
güncel teknolojiyi kullanarak,
eğitim, öğretim ve bilimsel çalışmalara katkı sağlamak;
güvenilir, güler yüzlü, hasta/hasta yakını,
çalışan güvenliği ve memnuniyeti odaklı,
kaliteli, sürdürülebilir sağlık hizmeti sunmak.

VİZYONUMUZ

Uluslararası akreditasyona sahip, tam donanımlı,
tam dijital üniversite hastanesi olmak.

DEĞERLERİMİZ

Güvenilirlik,
Takım ruhu bilincine sahip olmak,
Çözüm odaklılık,
Etik ilkelere bağlılık
Yüksek sorumluluk bilincine sahip olmak,
Yenilikçilik,
Bilime saygılı olmak,
Ulusal çıkarları gözetmek.

Dr. Yusuf Sermet KİLECİ
Genel Müdür

Doküman No: KU-YD-01

Yayın Tarihi: 01.07.2020

Revizyon Tarihi: 30.12.2022

Revizyon No: 03

Sağlığınız İçin



SANKO
UNİVERSİTESİ
HASTANESİ

0342 211 50 00

ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKAMIZ

Ulusal ve uluslararası hizmet standartlarını karşılar, birincil ve ikincil yasal mevzuata tam uyum sağlar ve bu mevzuatta yaşanan değişiklikleri hastanenin yönetim sistemlerine entegre ederek kaliteli sağlık hizmeti veririz.

Hasta güvenliğini ve hasta memnuniyetini ön planda tutarak, etik ilkelere bağlı, kaliteli, hastalarımıza tüm tedavi süreçleriyle ilgili bilgilendirme yaparak hizmet veririz.

Çalışan güvenliğini ve çalışan memnuniyetini ön planda tutarak, çalışma ortamında ortaya çıkabilecek tehlike/riskleri önceden tespit eder ve çalışan/çalışan temsilcilerinin görüşleri doğrultusunda bu riskleri azaltmak için gerekli faaliyetlerde bulunuruz.

Sosyal Sorumluluk Projesi kapsamında tükenebilir kaynaklarımızdan elektrik enerjimizi üretir, çevreye dost bir kurum olarak çıkan atıkları kaynağında bertaraf eder, doğaya hizmet sunarız.

Üniversite Hastanesi olmanın kattığı akademik değerlerle, eğitim ve araştırma yapan, sürekli gelişmeyi benimseyen, yenilikçi düşüncelere destek veren entegre bir yaklaşımla hizmet veririz.

Kalite, çalışan, çevre, hijyen ve sanitasyon yönetim sistemlerimizi sürdürür, yaptığımız sürekli iyileştirmelerle kurduğumuz sistemlerin daha iyi olmasını sağlarız.

Entegre Yönetim Sistemlerini kapsayan tüm bu politikaları, oluşturulan hedefler doğrultusunda takip eder, yeniler ve düzenli olarak güncelleriz.

10/08/2020
Dr. Yusuf Sermet KİLECİ
Genel Müdür

Doküman No: KY-YD-01

Yayın Tarihi: 01.07.2020

Revizyon Tarihi: 22.06.2021

Revizyon No: 02

Sağlığınız İçin



 0342 211 50 00

4. TARİHÇEMİZ

SANKO ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ

Gaziantep'te, çağdaş teknoloji ile donatılmış, modern bir sağlık merkezinin bulunmayışının getirdiği güçlükleri yaşayan Sani Konukoğlu, 1993 yılında SANKO Üniversitesi Hastanesi'nin kuruluşunu başlattı ve çalışmalarını 1994'te aramızdan ayrılincaya kadar sürdürdü. Sani Konukoğlu'nun idealini gerçekleştiren ailesinin 1996 Ağustos ayında faaliyete geçirdiği SANKO Üniversitesi Hastanesi, bugün ülkemize kazandırılan en büyük sağlık kuruluşlarından biridir.

Ulusal ve uluslararası standartlarda, çağdaş hastane yönetimi anlayışıyla yönetilen hastanede TS-EN ISO-9001 Kalite Sistem Belgesi çalışmaları 1998 Nisan ayı içinde sonuçlanmış ve TSE tarafından Türkiye'de bu belgeyi alan altıncı, özel hastaneler içerisinde de dördüncü hastane olmuştur. 2024 yılında Sağlık Bakanlığı'na bağlı Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) tarafından verilen Sağlıkta Akreditasyon Standartları (SAS) Belgesi'ni almış olup, 2020 yılında Türk Standartları Enstitüsü'nden (TSE) ülkemizin TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemleri Belgesi almaya hak kazanan ilk hastane olan SANKO Üniversitesi Hastanesi'nde TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri Belgesi, ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi ile TS-ISO-EN 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nca yürütülen "Sıfır Atık Projesi" çerçevesindeki çalışmaları sonucunda Sıfır Atık Belgesi ve 2026 yılında TS EN ISO 50001: 2018 Enerji Yönetim Sistemi Belgesi alınmıştır. Ayrıca Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri ve SPICE Belgelerine de sahiptir.

Sağlıkta yüksek kalitenin adresi haline gelen, ulusal ve uluslararası standartlarda, çağdaş hastane yönetimi anlayışıyla yönetilen hastanede Acil Servis ve Ambulans Hizmetleri, Ameliyathaneler, Anesteziyoloji ve Reanimasyon, Beslenme ve Diyetetik, Beyin Omurilik ve Sinir Cerrahisi, Check-Up, Cildiye, Çocuk Cerrahisi, Çocuk Kardiyolojisi, Çocuk Nörolojisi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı ve Hastalıkları, Endokrinoloji, Enfeksiyon Hastalıkları, Evde Bakım, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon, Gastroenteroloji (Endoskopi ve Kolonoskopi, ERCP), Genel Cerrahi, GETAT (Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp), Girişimsel Radyoloji, Göğüs Cerrahisi (Bronkoskopi, EBUS), Göğüs Hastalıkları (Pulmoner Rehabilitasyon Merkezi, Bronkoskopi, Sigara Bırakma Polikliniği), Göz Hastalıkları, Hematoloji (Terapötik Aferez Merkezi, Kemik İliği Nakil Merkezi), İç Hastalıkları, İnfertilite (Tüp Bebek) Merkezi, Kadın Hastalıkları ve Doğum, Kardiyoloji (Anjiyo, EECp), Kardiyovasküler Cerrahi, Kulak Burun Boğaz Hastalıkları (Odyoloji, Denge Merkezi), Laboratuvarlar (Biyokimya, Tıbbi / Klinik Mikrobiyoloji, Patoloji), Nefroloji, Nöroloji (Uyku Laboratuvarı), Nükleer Tıp, Obezite Ünitesi ve Obezite Cerrahi Uygulama Ünitesi, Onkoloji Merkezi (Medikal Onkoloji ve Radyasyon Onkolojisi Ünitesi), Ortopedi ve Travmatoloji, Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi, Saç Ekim Merkezi, Psikiyatri, Radyoloji, Romatoloji, Üroloji, Yanık Ünitesi ve Yoğun Bakım Üniteleriyle uzman tanı ve tedavi yöntemleri uygulanmaktadır.

Yoğun talep karşısında, 2006 yılında başlatılan, hastanenin ek bina inşaatı, Kasım 2009'da tamamlanarak, 68.120 metrekarelik çalışma alanında, her türlü yaşam desteği verilerek hastaların hayati fonksiyonlarının sürekli izlendiği her biri 24 saat doktor ve hemşire gözetiminde olan Koroner Yoğun Bakım, Kardiyovasküler Yoğun Bakım, Cerrahi Yoğun Bakım, Yeni Doğan Yoğun Bakım (54 sabit kuvöz, 3 transport kuvöz) ünitelerinde toplam 114 yatak kapasitesine ulaşılmıştır.

Acil Servis'te 6 muayene, 2 gözlem yatağı, 2 tam donanımlı müdahale odası, 1 resüstasyon odası odaları bulunmaktadır.

Hastane, iki binada 600 yatak kapasitesi, tam donanımlı 2 ambulans, konusunda uzman 1000 personeli, 120 poliklinik odası, bekleme salonları, her türlü ulusal ve uluslararası toplantının yapılabileceği salonu, kafeteryası, bodrum katında 225 araçlık kapalı, 50 araçlık açık otoparkı ile hasta ve hasta yakınlarının her ihtiyacına yanıt verecek kapasitededir.

1996 yılından bu yana bölge halkına hizmet veren SANKO Üniversitesi Hastanesi, 2013 yılında kurulan SANKO Üniversitesi ile İşbirliği ve Ortak Kullanım Protokolü (Afiliasyon) imzalayarak, hizmet kalitesini taçlandırmış ve SANKO Üniversitesi için bir uygulama ve araştırma merkezi konumuna gelmiştir.

5. İLETİŞİM BİLGİLERİ

Adres : Değirmiş Mah. 16049 Sk. No: 2A Şehitkamil / GAZİANTEP
Telefon : 0.342.211 50 00 – 0850 811 87 65
Web : www.sankohastanesi.com.tr
E-Mail : sankotip@sankotip.com ya da info@sankotip.com

6. KATLAR VE BİRİMLER

A BLOK

7. Kat: Tıbbi Onkoloji / Gastroenteroloji / Enfeksiyon Hastalıkları/Nöroloji Endokrinoloji /Servisi

6. Kat: Saç Ekim Merkezi

5. Kat:

4. Kat: Endoskopi Ünitesi /Uyku Laboratuvarı / Pediatrik Rehabilitasyon / Erişkin Pulmoner Rehabilitasyon / Gebe Okulu

3. Kat:

2. Kat: Hematoloji / Romatoloji / Genel Dahiliye / Cilt Hastalıkları / Nefroloji / Erişkin Kemik İliği Nakil Merkezi

A Katı: Koroner Anjiyografi Ünitesi / Koroner Yoğun Bakım Ünitesi / Genel Müdürlük / İnsan Kaynakları Birimi / Medikal Muhasebe Birimi / Mali İşler Birimi/ Resmi İşler ve Ruhsatlandırma Birimi

L Katı: Poliklinikler/ Kemoterapi Ünitesi/ Tüp Bebek Merkezi/ Yatış Taburcu Birimi/ Emzirme Odası/ Kan Alma/ Uluslararası Hasta Hizmetleri Birimi/ Kurumsal Pazarlama Birimi/ Check-Up Ofisi

B Katı: Kurumsal İletişim Birimi/ Satın Alma Birimi/ Güvenlik Amirliği/ Kalite Yönetim Birimi/ Başhemşirelik/ Eğitim ve Enfeksiyon Hemşireleri / Çağrı Merkezi Birimi

G Katı: Radyasyon Onkolojisi/ Depo/ Morg/ Eczane /Kat Hizmetleri Ofisi/

B BLOK

7. Kat: Göğüs Hastalıkları / Göğüs Cerrahisi Servisi

6. Kat: Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları/ Çocuk Cerrahisi /Çocuk Nörolojisi / Çocuk Kardiyolojisi

5. Kat: Beyin ve Sinir Cerrahisi /Ortopedi ve Travmatoloji / Plastik Cerrahi / Göz Sağlığı ve Hastalıkları/ Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon / Girişimsel Radyoloji

4. Kat: Genel Cerrahi / Üroloji /Kulak Burun Boğaz Hastalıkları /Yanık Ünitesi

3. Kat: Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi/ Doğumhane / Anne Uyum Odası/Bebek Odası

2. Kat: Kardiyoloji / KVC / Yenidoğan Yoğun Bakım /TPN

R Katı: Restoran/ Kafeterya/ İbadethane/ Toplantı Salonları

A Katı: Yoğun Bakım Üniteleri (KVC Yoğun Bakım Ünitesi/ Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesi/ Dahili Yoğun Bakım Ünitesi) / Ameliyathaneler/ İnme Ünitesi / Obezite Ünitesi ve Obezite Cerrahi Uygulama Ünitesi/ VIP Poliklinikler

L Katı: Poliklinikler/ Emzirme Odası/ Kan Alma Ünitesi/ Hasta Hakları Birimi/ Vezne/ Hasta Hizmetleri Birimi/ Merkez Banko/ Özel Sağlık Sigortaları ve Banka Hastaları Birimi/ Yoğun Bakım Ünitesi Hasta Yakınları Bekleme Alanı/ Yatış Taburcu Birimi/ Fiyatlandırma Birimi.

B1 Katı: Acil Servis/ Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Ünitesi/ Laboratuvarlar/ Radyoloji/ Girişimsel Radyoloji / Nükleer Tıp/ Bilgi Teknolojileri Birimi

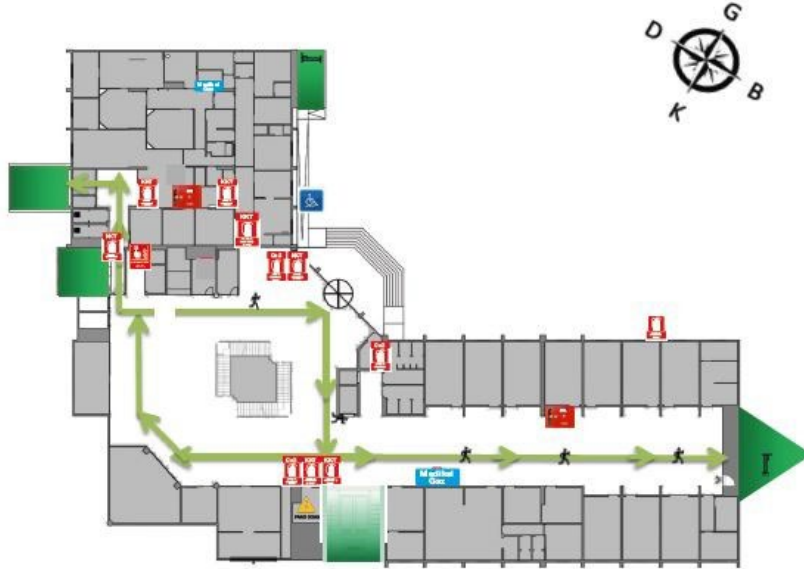
B2 Katı: Pet CT Ünitesi/ Otopark/ Arşiv/ Çamaşırhane/ Sterilizasyon/ Soyunma Odaları/ Teknik Hizmetler Birimi

B3 Katı: Otopark

7. ACİL DURUM VE YANGIN TAHLİYE PLANI

ACİL DURUM VE YANGIN TAHLİYE PLANI

EMERGENCY AND FIRE EVACUATION PLAN



SANKO ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ
A BLOK
L. KAT PLANI

[illegible]

8. RANDEVU İŞLEMLERİ

Poliklinik hizmetlerimiz 08.30 – 12.00 ve 13.30-17.00 saatleri arasındadır. Randevu almak isteyen hastalarımız 0850 811 87 85 ve 0342 211 50 00 No.lu numaralardan veya hastanemiz www.sankohastanesi.com.tr adresinden e-randevu ve online görüşme randevusu alabilirler.

Kurum içerisinde hizmet alan hastalarımız yeni randevu oluşturmak için B Blok Lobi Katında bulunan Merkez Bankomuzdan telefon ile Çağrı Merkezimizi arayabilirler. Ayrıca Facebook, Instagram, **Whatsaap**, **webchat(canlı destek)** SANKO Mobile uygulamalarımız ile DoktorTakvimi sitesinden de randevu alabilirler.

9. HASTANEMİZE BAŞVURU İŞLEMLERİ

Hastanemiz poliklinik hizmeti hafta içi; 08:00-17:00 , cumartesi günü 08.00-13.00 saatleri arasında, yatan hasta servisleri ve acil bakım hizmeti 7 gün 24 saat kesintisiz olarak verilmektedir.

Hastalarımızın başvurularında kimlik doğrulaması yapılarak resmi kimliklerine göre (T.C. Kimlik Kartı - Pasaport - Geçici kimlik) kayıt yapılır. Lütfen başvurunuz sırasında resmi kimliklerinizi yanınızda bulundurunuz.

Hastanemizden 3 farklı şekilde randevu alabilirsiniz:

- Çağrı Merkezi - 0850 811 87 65 numaralı telefonda 24 saat randevu verilmektedir,
- Bizzat başvurularda ilgili birim çalışanları sizlere yardımcı olacaktır.
- Web sayfasında bulunan “e-randevu” bölümünde bilgilerinizi girerek randevunuzu oluşturabilirsiniz.

Eğer aşağıdaki hasta grubunda iseniz önceliklisiniz;

- İstiklal madalyası sahipleri,
- Gaziler ve şehit yakınları,
- Engelli bireyler
- 65 yaşını doldurmuş yaşlılar,
- İl dışından gelen hastaların poliklinik muayenelerine genel hizmeti aksatmayacak şekilde öncelik tanınır.

Yabancı dil konuşuyorsanız, işitme ya da konuşma engeliniz bulunuyorsa ilgili dili bilen personelimiz ile sizlere yardımcı olmaktayız.

10. HASTA HAKLARI BİRİMİ

Yer: B Blok L (Lobi) Katı

Telefon: 5406-2112

11. HASTA HAKLARI ve SORUMLULUKLARI

- HASTA HAKLARI

Hizmetlerden Yararlanma Hakkı:

- Hastanemize başvuran her birey, dil, din, ırk veya mezhep ayrımı yapılmaksızın tüm hizmetlerden yararlanma hakkına sahiptir.
- Hastalarımız hastanemizin sunduğu tanı ve tedavi imkanları ve bu hizmetlere nasıl ulaşılabileceği konusunda bilgilendirme hakkına sahiptir.

Saygı ve İtibar Görme Hakkı:

- Hastalarımız, her zaman ve her koşulda bireysel itibarı korunarak saygılı, nazik, şefkatli ve güler yüzlü bir ortamda tedavi olma hakkına sahiptir.

Mahremiyet (Gizlilik) Hakkı:

- Hastalarımızın, tüm tanı ve tedavi sürecinde mahremiyete uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmeti alma hakkı vardır.
- Hastalarımız gizliliğe uygun bir ortamda mahremiyetinin korunmasını açıkça talep edebilir. Her türlü tıbbi müdahale, hastanın mahremiyetine saygı gösterilmek suretiyle icra edilir.

Bilgi İsteme Hakkı:

- Hastalarımızın sağlık hizmet ve imkanının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi yazılı ve sözlü olarak isteme hakkı vardır.

Sağlık Kuruluşunu ve Personelini Seçme ve Değiştirme Hakkı:

- Hastalarımız tabi olduğu mevzuatın öngördüğü usul ve şartlara uymak kaydı ile sağlık kurum ve kuruluşunu seçme, değıştirme ve seçtiğı sağlık kurumunda verilen sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkına sahiptir.
- Hastalarımızın, sağlık hizmeti verecek/vermekte olan hekimlerin ve diğerk sağlık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenme, seçme, değıştirme ve başka hekimlerin konsültasyonunu isteme hakkı vardır.

Kayıtları İnceleme ve Bilgilerin Gizli Tutulma Hakkı:

- Hastalarımız, taleplerini yazılı olarak bildirdikleri taktirde, sağlık durumu ile ilgili bilgiler bulunan dosyayı ve kayıtları, doğrudan veya vekili ile inceleyebilir ve bir suretini alabilir. Bu kayıtlar, sadece hastanın tedavisi ile doğrudan ilgili olanlar tarafından görülebilir.

Tedaviyi Reddetme, Durdurma ve Rıza Hakkı:

- Hastalarımız, kanunen zorunlu haller dışında ve doğabilecek olumsuz sonuçların sorumluluğı hastaya ait olmak üzere, tedaviyi reddetme, durdurulmasını isteme hakkına sahiptir.
- Hastalarımızın, tıbbi müdahalelerde rızasının alınması ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanma hakkı vardır. Hiç kimse; kendi rızası bulunmaksızın, tecrübe, araştırma veya eğitim amaçlı hiçbir tıbbi müdahale konusu yapılamaz.

Dini Vecibelerini Yerine Getirebilme Hakkı:

- Hastalarımız dini farklılık gözetilmeksizin ve tedaviye engel olmadığı sürece, dini vecibelerini serbestçe yerine getirme hakkına sahiptir.

Ziyaret ve Refakatçi Bulundurma Hakkı:

- Hastalarımız, hastanemiz tarafından belirlenen usul ve esaslara uygun şekilde ziyaretçi kabul etmek ve refakatçi bulundurmak hakkına sahiptir.

Güvenlik Hakkı:

- Herkesin sağlık kurumunda güvenlik içinde olmayı bekleme ve bunu isteme hakkı vardır. Hastanemizde, hastaların, ziyaretçi ve refakatçi gibi yakınlarının can ve mal güvenliklerinin korunması ve sağlanması için gerekli tedbirleri alınmıştır.

Şikayet, Görüş ve Öneri Bildirme Hakkı:

- Hasta ve hasta yakınlarının, hasta haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikayet ve dava hakkını kullanma hakkı vardır.

- HASTA SORUMLULUKLARI

Genel Sorumluluklar:

- Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalı ve sağlıklı bir yaşam için verilen tavsiyelere uymalıdır.
- Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir.
- Basit durumlarda kişiler kendi bakımlarını yapmalıdır.

Sosyal Güvenlik Durumu:

- Hastalarımız; sağlık, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değışiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.

Sağlık Çalışanlarını Bilgilendirme:

• Hastalarımız; yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları, yatarak herhangi bir tedavi görüp görmediğini, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve tüm sağlığıyla ilgili bilgileri tam, eksiksiz vermelidir.

Hastane Kurallarına Uyma:

- Hastalarımız; hastanemizin kural ve uygulamalarına uymak ile sorumludur.
- Hastamızın; tedavi, bakım ve rehabilitasyon sürecince sağlık çalışanları ile iş birliği içinde olması beklenir.
- Hastamızın; randevu tarih ve saatine uyması ve değişiklikleri ilgili yere bildirmesi gerekir.
- Hastamız; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.

Tedavisi ile İlgili Önerilere Uyma:

- Hastamız; tedavisi ve ilaçlarla ilgili tavsiyeleri dikkatle dinlemeli ve anlayamadığı yerleri sormalıdır.
- Hastamızın; tedavisiyle ilgili önerilere uyum sağlayamama durumu söz konusu ise bunu sağlık çalışanına bildirmesi gerekir.
- Hastamız sağlık bakım ve taburculuk sonrası bakım planını beklendiği gibi doğru anlayıp anlamadığını belirtmesi gerekir.
- Hastamız; uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uymamasından dolayı doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur.

Ödeme Sorumluluğu:

- Hastalarımız tetkik ve tedavi giderlerini ödemek ile sorumludur.
- Hastamız; hastane malzemelerine verdiği zararları karşılamak zorundadır.

12. DİLEK ve ÖNERİ/ŞİKÂYET İŞLEYİŞİ

Öneri, teşekkür ve şikayetlerinizi hastanemiz B Blok poliklinik katında (Lobi katında) yer alan “Hasta Hakları Birimi” ile yüz yüze görüşerek, **0 537 367 07 67** numaralı WhatsApp mesaj hattı ile, web sitemiz www.sakohastanesi.com.tr adresinden info mesaj bildirim kanalı ile ya da her katta yer alan dilek öneri kutuları yanında bulunan “Hasta Memnuniyet Anketi”ni doldurarak yapabilirsiniz.

Yapmış olduğunuz bildirimler, Hasta Hakları Birimi tarafından titizlikle değerlendirilerek, gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

13. HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME HİZMETLERİ

Değerli misafirimiz, sizi A Blok’ta, Acil Servis’te ve B Blok’ta karşılama- yönlendirme personelimiz karşılamakta olup, ihtiyacınız halinde ilgili bölüme transferiniz konusunda karşılama-yönlendirme personeli destek verecektir.

Danışmada bulunan personelimiz, hastanemiz ile ilgi tüm sorularınızı yanıtlayacak ya da ilgili birimlere yönlendirecektir.

14. BİLGİLENDİRME VE RIZA

Hastanemizde poliklinik ve klinik hastalarına uygulanacak girişimsel işlemlere yönelik rıza belgeleri düzenlenmiştir. Girişimsel işlem yapılacak hasta için alınacak rıza/onam belgesi ilgili hekim tarafından içeriği hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

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

15. YATIŞ İŞLEMLERİ

Doktorunuz yatışınıza karar verildikten sonra, başvurduğunuz poliklinikte görevli banko danışmanı yatış işlemlerinizi başlatıp sizlere eşlik ederek yatış sürecinizi başlatacaktır.

Eğer tedavi yatışı yapılacaksa ilgili kata yönlendirileceksiniz; ilgili kattaki kat danışmanı sizleri karşılayacak ve odanıza alacaktır.

Eğer operasyon planlanıyorsa; Yatış öncesi pre-op testleriniz için ilgili kata yönlendirilerek, hızlı bir şekilde tüm pre-op süreciniz tamamlanacaktır. Pre-op tahlil - tetkik ve kontrolleriniz tamamlanması sonrası operasyon için transferiniz gerçekleştirilecektir. Katlarda bulunan kat danışmanı ihtiyaçlarınız konusunda sizlere yardımcı olacaktır.

16. TABURCU İŞLEMLERİ

Hekiminiz tedavi sürecinizi tamamlandıktan sonra reçetenizi düzenler, hemşire tarafından taburcu eğitiminiz verilir daha sonra tamamlanan dosyanız danışmana teslim edilir. Kat danışmanımız taburcu işleminizi başlatır, sizi bilgilendirir ve taburcu işleminizi tamamlamak için size eşlik ederek yatış taburcu biriminde sürecinizi sonlandırır.

17. AYAKTAN VE YATAN HASTALARDA KİMLİK DOĞRULAMA

Hasta geldiğinde ilgili banko danışmanı, hastanın kimliğini alarak bilgisayara kaydını yapar (Adı, soyadı, baba adı, doğum yeri, tarihi, T.C. No, adresi, telefonu ve hasta). Hastanın ilk gelişi değil ise, kayıt bilgileri kontrol edilir.

Yatan hastalarda; hastaneye cerrahi işlem veya servise yatış için gelen her hastanın kimlik doğrulaması yapıldıktan sonra, barkodlu kol bandı hazırlanır ve hemşire tarafından hastanın koluna takılır. Hasta kol bandında kimlik doğrulama belirteci olarak ad-soyad, protokol numarası ve doğum tarihi kullanılır. Yenidoğan bebekler için “Hasta Kimlik Bandı” doğumhanede hemşire/tarafından bebeğe takılır.

Bant üzerinde anne adı ve soyadı, bebeğin doğum tarihi ve annenin protokol numarası bulunur. Erkekler için mavi, kızlar için pembe renkli kimlik bandı kullanılır. Bu bantlar hastanede bulunulan süre içerisinde kesinlikle çıkartılamaz.

18. ZİYARETÇİ KURALLARI

- Ziyaret saatleri gündüz; 11.00 – 14.00 ve akşam; 17.00 – 21.00 olarak belirlenmiştir. Hastane düzeninin sağlanması açısından belirtilen saatler dışında ziyaretçi kabul edilmemektedir.
- Ziyaret süresinin bitiminde hasta ziyaretini sonlandırınız.
- Hasta ziyaretçilerinin hastalarına getirdikleri hediyelerin, eşyaların kontrolü güvenlik görevlileri tarafından yapılır. Uygun olmayan hediyeler (Yiyecekler vb.) hastaneye kabul edilmez.

- Hastane ortamı çocuklar için uygun değildir. Lütfen, 12 yaş altındaki çocukları hasta ziyaretine getirmeyiniz (Ancak zorunlu hallerde, hekimin uygun görmesi durumunda 3 (Üç) yaş ve üzeri kardeşlerin ziyaretine izin verilebilir).
- Hasta ziyaretine canlı çiçek getirmeyiniz.
- Ziyaret kuralları servis hemşireleri tarafından ziyaretçilere, uygun bir dille ve nazikçe anlatılır:
 - Hastanın yanında 15 dk'dan fazla kalmayınız.
 - Ziyaretçi sayısının aynı anda 3 kişiden fazla olmamasına dikkat ediniz.
 - Hastanın yanında ve koridorda yüksek sesle konuşmayınız.
 - Hastayı psikolojik yönden olumsuz etkileyebilecek hal, hareketler ve konuşmalarda bulunmayınız.
 - Hastane dahilinde sigara içmeyiniz.
 - El hijyenine dikkat ediniz. Hasta odasına giriş ve çıkışlarda ellerinizi yıkayınız.
 - Kendi sağlığınız ve hasta sağlığı açısından yakın temasta (Öpme, sarılma vb.) bulunmayınız.
 - Hasta odasındaki tuvalet, duş, bardak gibi hastaya ait alanları/eşyaları kullanmayınız.
 - Sağlık açısından ziyareti sakıncalı olan hastaları ziyaret etmeyiniz.
 - Hırsızlık olaylarına karşı lütfen kıymetli eşyalarınıza dikkat ediniz
- Öneri, teşekkür ve şikayetlerinizi Hastanemiz B Blok poliklinik katında yer alan "Hasta Hakları Birimi" ile yüz yüze görüşerek, 0 537 367 07 67 numaralı WhatsApp mesaj hattı ile web sitemiz info mesaj bildirim kanalı ile her katta yer alan dilek öneri kutuları yanında bulunan "Hasta Memnuniyet Anketi"ni doldurarak yapabilirsiniz.

19. REFAKATÇİ KURALLARI

- Refakatçi gereksinimine hastanın doktoru tarafından karar verilmektedir.
- Refakatçiler hastaya bakabilecek yeterlilikte olmalıdır. Hastanın tedavi ve bakımından sorumlu sağlık personelinin önerisi doğrultusunda hastaya bakabilecek yeterlilikte olmayan refakatçilerin değiştirilmesi istenir.
- Refakatçi değişimlerinde kat danışmanına sistem kaydı için bilgi verilmelidir.
- Yoğun bakım ünitelerinde refakatçi bulundurulamaz.
- Refakatçiler, ilgili hekim ya da hemşire istemi dışında, hastalarını servis dışına çıkarmamalı veya yatağını değiştirmemelidir.
- Refakatçiler, hastaya hekim ve hemşirenin bilgisi dışında herhangi bir uygulama yapmamalıdır.
- Refakatçiler, hastane kurallarına uymalıdır. İhlali halinde, ilgili kişinin refakat durumu kabul edilmeyecektir.
- Refakatçiler, hastaneye ait eşya-malzemeleri düzenli ve temiz tutmalıdır. Hastane malına zarar veren refakatçi, zararı karşılamalıdır.
- Refakatçiler, istirahat edebilmek için hasta odalarında bulunan refakatçi koltuklarını kullanmalıdır.
- Refakatçiler, hastanede tütün, sigara ve alkollü madde kullanmamalıdır.
- Refakatçiler, hastaları ile ilgili herhangi bir sorun olduğu zaman servis hemşiresine haber vermelidir.
- Refakatçilerin, gerekli hallerde (Vizit saatlerinde, hastaya girişimsel bir işlem yapılacağı zaman vb.) hasta odalarından çıkmaları gerekmektedir.
- Hastane enfeksiyonlarının önlenmesinde refakatçilere de görev düşmektedir. Refakatçiler, hasta ve çevresindeki eşyalara (Yatak, yastık, vb.) dokunmadan önce ve sonra ellerini yıkamalıdır.
- Refakatçiler odada ve lavaboda hastayı tek başına bırakmamalıdır.

- Acil durumlarda tahliye amacıyla gidilecek alanlar, her kapının arkasında yer alan “Acil Durum ve Tahliye Planı” üzerinde belirtilmiştir.
- Öneri, teşekkür ve şikayetlerinizi Hastanemiz B Blok poliklinik katında yer alan “Hasta Hakları Birimi” ile yüz yüze görüşerek, 0 537 367 07 67 numaralı WhatsApp mesaj hattı ile, web sitemizin info mesaj bildirim kanalı ile ya da her katta yer alan dilek öneri kutuları yanında bulunan “Hasta Memnuniyet Anketi”ni doldurarak yapabilirsiniz.

**Hastalarımıza huzurlu bir ortam sağlanması için;
hasta ve yakınlarının, hasta odası ve servis koridorlarında yüksek sesle konuşmaması, çalışanları ve diğer hastaları rahatsız etmemesi beklenir.
Ayrıca hasta odalarında bulunan televizyonların başkalarını rahatsız etmeyecek şekilde kullanılması, gürültü yapılmaması rica olunur.**

20. GÜVENLİK BİLGİLERİ

- Genel olarak hastanelere giderken, yanınıza değerli eşyalarınızı getirmemeniz ve gereğinden fazla para bulundurmamanız önerilir.
- Servislerimizde yatağınızın başucunda ve banyolarda bulunan hemşire çağrı sistemini kullanarak acil durumlarda servis hemşiresine ulaşabilirsiniz.
- Yanınızda getirdiğiniz ilaçları servis hemşiresine veriniz.
- Size verilen ilaçlar dışında doktorunuza danışmadan hiçbir ilaç kullanmayınız.
- Servislere yatışlarınızda takılan ve doğru tedaviyi, doğru zamanda almanızı sağlayacak Hasta Bilekliklerini, hiçbir şekilde çıkarmayınız.
- Nüfus cüzdanını hastanın yanında bulundurunuz.
- Eşyalarınızı odalarınızda bulunan dolaplarda muhafaza ediniz.
- Refakatçi kaldığınız sürece hastanızın yanında bulununuz.
- Otoparklarda, aracınızın cam ve kapılarını mutlaka kilitleyiniz, değerli eşyalarınızı aracınızda bırakmayınız.
- Bir eşyanızın kaybolması veya çalınması durumunda servisinizin sorumlu hemşiresine haber veriniz. Güvenlik görevlileri ve gerekli durumlarda polisi derhal bölgeye gelecek, gerekli işlemleri başlatacaktır.
- Tanımadığınız kişilerden yardım istemeyiniz ve onların yardım tekliflerini kabul etmeyiniz.

21. HASTA ODALARI

Hasta güvenliğinin birinci sırada tutulduğu odalarda, hasta yatak başı, duş ve tuvalet ünitelerinde hemşire çağrı sistemi ve telefon bulunmaktadır. Hemşireniz tarafından hemşire çağrı sistemi ve yatak kullanımı hakkında bilgi verilecektir. Oda havalandırması sirkülasyon şeklinde olup, odanın sürekli temiz hava alması sağlanmaktadır. Odalarda mini buzdolabı ve merkezi klima sistemi bulunmaktadır. Odaya girdiğinizde TV kullanım bilgisi ve TV kumandası kat danışmanı tarafından verilecektir.

22. ODA TEMİZLİĞİ

Hastane temizliği, konusunda eğitimli personellerimiz tarafından yapılmaktadır. Tüm odalar temizlenmiş ve steril edilmiş olarak bir sonraki hasta için özenle hazırlanır. Hasta odalarının 24 saat içinde 3 defa rutin olarak ve gerektiğinde temizliği yapılmaktadır. Temizlik konusundaki istek ve şikayetlerinizi sorumlu hemşireye veya temizlik hizmetleri sorumlusuna bildirebilirsiniz.

23. HASTA VE REFAKATÇİ YEMEKLERİ

Hastanemizde tüm yemekler, diyetisyen kontrolünde, kalori hesabı yapılarak hijyenik koşullara uygun olarak hazırlanır. Hastaların yemeği doktorunun önerdiği diyetlere göre hazırlanmaktadır. Hasta yemekleri; hijyenik koşullara uygun ısı kaybını önleyen özel tepsilerde sunulmaktadır. Refakatçi yemekleri odaya servis edilmektedir. Personelimiz için B Blok R Katındaki yemekhanede gece kahvaltısı 02.00 - 04.00, öğle yemeği 11.30 - 14.00, akşam yemeği 17.00 - 19.00 saatleri arasında hizmet vermektedir. Oda servisi isteklerinizi 2034 no'lu telefona iletebilirsiniz.

24. ORGAN BAĞIŞ BİRİMİ

Yer : B Blok A Katı

Tel : 0.342.211 51 76

İl Sağlık Müdürlüğü, hastaneler ve organ nakli yapan merkezlere, organ bağışı yapmak isteyen kişiler başvuru yaparak, iki tanık huzurunda bir belge imzalayarak, organ bağışı kartına sahip olurlar. Organ bağışı kartını alan kişinin, bağış kartını her zaman üzerinde taşıması gerekmektedir.

25. ARŞİV BİLGİLERİ

Hasta bilgi güvenliği ve hasta mahremiyeti göz önünde bulundurularak, hastane idaresine başvurduğunuz ve başvurunuz onaylandığı takdirde hastaya ait dokümanların kopyasını alabilirsiniz. Epikriz, laboratuvar tetkik sonuçları, yatış süresince yapılan radyolojik tetkiklerin raporları, hastaya yapılan uygulamaların ve değerlendirmelerin kayıtlarını içeren dosyaların asılları, resmi kaydedildiğinden, hastanemiz arşivinde muhafaza edilmektedir.

26. İBADETHANE

Hasta, hasta yakınları ve çalışanların ibadet ihtiyaçlarını giderebilmeleri için hastanemiz B Blok R Katında Teras Cafe'nin yan tarafında ibadethanemiz bulunmaktadır.

27. OTOPARK

Hastanemizde kapalı ve açık otoparkımız mevcuttur. Açık otoparkımız hastane bahçesinde olup 24 saat ücretsiz olarak hizmet vermektedir. Kapalı otoparkımız yeni bina B2 katında hafta içi 07.30 - 21.00, cumartesi günleri 07.30 - 19.00 saatleri arasında hizmet vermektedir. Pazar günleri ise kapalıdır.

28. KAFETERYA

Hasta ve hasta yakınlarının ihtiyaçlarını giderebilecek kafeteryamız hastanemiz B Blok R katında ve hasta bahçemizde bulunmaktadır. Kafeteryalarımız 24 saat hizmet vermektedir.

29. HASTANE İÇİ TELEFON LİSTESİ

Santral	0
Merkez Danışma	1445
Başhemşire	5107
Başhemşire Yrd. (Süpervizör)	5021
Hasta Hizmetleri	2828
Hasta Hakları	5406-2112
Kalite Merkezi	5095
Özel Sağlık Sigortaları	5287
Diyetisyen	5060-2072

Acil Servis		5477
Radyoloji		5492
Laboratuvar		2274
Yatış Taburcu		5191- 5192
Güvenlik		1530
Temizlik Ofisi		5037
Gece Danışmanı		5039
Teras Kafe (B Blok R Katı)		2046
Ahi Kafe (Hastane Bahçesi)		1246