

HİZMET KALİTESİ, HİZMETE ERİŞİM KOŞULLARI VE HASTA HAKLARI DEKLARASYONU

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ömür Emre KUTUN İdari İşler ve İnsan Kaynakları Direktörü	Çağla Erkan Kalite ve Dijital Hastane Koordinatörü	Serdar CEYLANER Laboratuvar Müdürü

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No

1. Amaç ve Kurumsal Taahhüt

Bu deklarasyon; İntergen tarafından sunulan tıbbi laboratuvar hizmetlerinin kalitesine, hizmetlere erişim koşullarına ve hasta haklarının korunmasına ilişkin temel ilke ve uygulamaların hastalara, hizmet verdiği kurumlara ve diğer ilgili taraflara açık biçimde duyurulması amacıyla hazırlanmıştır.

İntergen'in tüm sağlık ve idari çalışanları; insan onurunu, hasta refahını, güvenliğini ve haklarını hizmetin her aşamasında öncelikli kabul eder. Hizmetler; yürürlükteki mevzuat, etik ilkeler, kalite yönetim sistemi ve tanımlanmış laboratuvar süreçleri çerçevesinde sunulur.

2. Hizmet Kalitesine İlişkin Beyanımız

- Tüm hasta numunelerine eşit, özenli ve saygılı biçimde yaklaşılır; numunelerin doğru hasta için, doğru zamanda ve doğru sonuçla analiz edilmesini destekleyen düzenlemeler uygulanır.
- Analizlerin klinik olarak uygun ve gerekli olmasını desteklemek amacıyla test listesi ilgili personel tarafından yılda en az bir kez gözden geçirilir; değişiklikler web sitesi ve merkezin kendi altyapısında bulunan ortak ağda güncellenir.
- Test seçimi ve analiz sonuçlarının yorumlanmasına yardımcı olabilecek bilgiler test listesi aracılığıyla sunulur; hastalar ve hizmet verilen kurumlar uzmanlardan telefon, e-posta veya yüz yüze danışmanlık alabilir.
- Sonuç verme süreleri web sitesindeki test listesinde kamuya açık şekilde belirtilir. Ücret bilgisi, talep halinde ilgili kişiye veya kuruma bildirilir.
- Hasta zararına yol açan veya açabilecek olaylar, uygun olduğunda mesul müdür tarafından ilgili kişilere bildirilir; zararı azaltmaya yönelik önlemler ve uygunsuzluk kayıtları muhafaza edilir.
- Tadilat, cihaz arızası veya analiz gecikmesi gibi hizmeti etkileyen durumlarda hastalar uygun iletişim kanallarıyla bilgilendirilir.
- Laboratuvarın kapanması, satın alınması veya birleşmesi halinde hasta numuneleri ile kayıtlarının bütünlüğünü ve sürekli kullanılabilirliğini korumaya yönelik hükümler sözleşmelerde yer alır.

3. Hizmetlere Erişim Koşulları

Laboratuvar hizmetlerine erişim; tıbbi laboratuvar mevzuatı, testin klinik gerekliliği, numune kabul koşulları, bilgilendirilmiş onam ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülükler doğrultusunda gerçekleştirilir. Genetik testin yapılmasına ilişkin bilgilendirilmiş onam ile kişisel verilerin işlenmesi bakımından gerekli aydınlatma ve açık rıza süreçleri tamamlanmadan analize başlanmaz. Rıza verilmemesi halinde test gerçekleştirilemez.

- Web sitesindeki test listesi; sunulan analizler, ilgili bilgilendirmeler ve sonuç verme sürelerine erişim sağlar.
- Test seçimi, numune süreci ve sonuçların değerlendirilmesine ilişkin bilgi; telefon, e-posta veya yüz yüze görüşme kanalları üzerinden talep edilebilir.
- Hasta; planlanan testin amacı, kapsamı, olası sonuçları, sınırlılıkları, hata payı, yaklaşık sonuçlanma süresi, numune ve verilerin işlenmesi ile gerekli olabilecek ek testler hakkında bilgilendirilir; sorularını yöneltmesine ve formu değerlendirmesine imkân tanınır.
- Genetik Test Bilgilendirme Formu, genetik test rızası ve kişisel verilerin işlenmesine ilişkin gerekli açık rıza işlemleri tamamlandıktan sonra test süreci başlatılır.
- Tıbben gerekli olabilecek ek testler, bilimsel araştırmalarda kullanım ve test sonucunun gönderim yöntemi için formda ayrı rıza veya tercih alanları kullanılır. Bilimsel araştırmaya rıza verilmemesi, talep edilen tanı testinin sonucunu etkilemez.
- Hasta seçimi veya bir analizin kabulü yalnızca mevzuat, tıbbi gereklilik, hizmet kapsamı ve tanımlı laboratuvar koşulları çerçevesinde değerlendirilir.
- Hastanın veya hasta adına hareket eden sağlık hizmeti sağlayıcısının talebi üzerine ilgili bilgilerin paylaşılmasına ilişkin süreç, yetkilendirme ve gizlilik kuralları çerçevesinde yürütülür.

4. Hasta Haklarına İlişkin İlkeler

- Bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyilik hali içinde yaşama hakkı temel insan hakkı olarak gözetilir.
- Hastaya insan onuruna uygun muamele edilir; kişinin yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına saygı gösterilir.
- Tıbbi zorunluluklar ve kanunda belirtilen haller dışında, kişinin rızası olmaksızın vücut bütünlüğüne ve diğer kişilik haklarına müdahale edilmez.
- Kişi, rızası ve Sağlık Bakanlığı izni olmaksızın tıbbi araştırmaya tabi tutulamaz.
- Kanunun izin verdiği haller ve tıbbi zorunluluklar dışında özel hayatın ve aile hayatının gizliliği korunur.
- Sağlık hizmetlerinin sunumunda ırk, dil, din, mezhep, cinsiyet, yaş, siyasi düşünce, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durum veya benzeri farklılıklar nedeniyle ayrımcılık yapılmaz.
- Yasaların kısıtladığı uygulamalara uyulur; çıkar çatışmasına yol açabilecek durumlardan kaçınılır. Etik standartların korunması, numune alma personeli dahil tüm çalışanların ortak sorumluluğudur.
- Hasta ve numunesine özen ve saygıyla muamele edilir. Bu amaçla personel ve üst yönetim beyanları alınır ve laboratuvar etiği eğitimleri gerçekleştirilir.

5. Bilgilendirilmiş Onam, Açık Rıza ve Kişisel Verilerin Korunması

Sağlık hizmeti sunulmadan önce hasta veya gerekli hallerde yasal temsilcisi, genetik test hakkında yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir. Testin yapılmasına ilişkin bilgilendirilmiş onam ve kişisel verilerin işlenmesine yönelik gerekli açık rıza alınmadan numune üzerinde analitik işleme başlanmaz.

Hasta bilgileri, numune bilgileri ve analiz sonuçları gizlilik ilkesiyle korunur. Kişisel verilerin işlenmesi, saklanması ve paylaşılması; verilen rızanın kapsamı, yetki sınırları ve yürürlükteki mevzuat doğrultusunda gerçekleştirilir. Rıza veya hukuki zorunluluk bulunmadıkça kişisel veriler üçüncü kişilerle veya kurumlarla paylaşılmaz. Bilgi taleplerinde hastanın kimliği, talebin yetkisi ve ilgili süreç koşulları gözetilir. Test sonuçlarının hasta tarafından seçilen mesajlaşma uygulaması, e-posta veya diğer iletişim kanallarıyla gönderilmesi, formda belirtilen tercih ve rıza doğrultusunda gerçekleştirilir.

6. Görüş, Öneri ve Şikâyetlerin İletilmesi

Hastalar, laboratuvar müşterileri, kurumlar, çalışanlar ve diğer ilgili taraflar görüş, öneri ve şikâyetlerini aşağıdaki kanallardan iletebilir:

- Telefon veya e-posta yoluyla,
- Kurum web sitesindeki iletişim kanalları üzerinden,
- Yüz yüze görüşme veya kurum ziyareti sırasında,
- Kurum web sitesinde yayınlanan Görüş, Öneri ve Şikâyet Formunu kullanarak iletebilir.

Sözlü iletilen şikâyetler ilgili personel tarafından kayıt altına alınır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar tarafsızlık ve gizlilik ilkeleri korunur. Şikâyet, konusundan bağımsız Hasta Hakları personeli tarafından değerlendirilir; şikâyetin değerlendirmeyi yapacak kişiyle ilgili olması halinde inceleme üst yönetim tarafından yürütülür.

Şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı ön değerlendirmeyle belirlenir ve sonuç hakkında ilgili kişiye bilgi verilir. Şikâyetin ele alındığına ilişkin ilk bilgilendirme en geç bir hafta içinde yazılı veya sözlü olarak yapılır. Uzun sürecek çalışmalarda ara bilgilendirmeler sağlanır. Görüş, Öneri ve Şikâyet Formları kayıtları yine Laboratuvarın İnsan Kaynakları Portalında bulunan Kalite Yönetim Sistemi modülü içerisinde bulunan Görüş, Öneri ve Şikâyet Değerlendirme sekmesi üzerinden değerlendirilir, takip ve analiz edilir.

7. Ayrımcılık İddiaları ve Bağımsız İnceleme

Ayrımcılık iddiası içeren başvurular, Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü doğrultusunda bağımsızlık ve tarafsızlık gözetilerek incelenir; gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler gerçekleştirilir.

8. İlgili Dokümanlar

- INT.KLT.PRS.01 Laboratuvar Etiği Prosedürü
- INT.KGE.FRM.02 Genetik Test Bilgilendirme Formu
- INT.KLT.PRS.06 Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü
- INT.KLT.FRM.13 Görüş, Öneri ve Şikâyet Formu