



Hasta Bilgilendirme El Kitabı

Bu El Kitabı, Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi yapmış olduğunuz ziyaretin daha rahat geçmesi için kurumumuzu sizlere tanıtmak ve işleyiş hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.



BUÜ-SUAM HASTA BİLGİLENDİRME EL KİTABI

Dok.Kodu	: KLK-HYH-HBK	İlk Yay.Tarihi	: 15 Mart 2006	Sayfa 2/16
Revizyon No	: 07	Revizyon Tarihi	: 16 Kasım 2017	

İÇİNDEKİLER

Giriş	3
Misyon ve Vizyon	4
Hasta ve Yakınlarının Hakları	5
Hasta ve Yakınlarının Sorumlulukları	6
Ziyaretçi Politikası	6
Refakatçi Politikası	7
Organ ve Doku Bağışı.....	7
Yaşamı Sona Erdirme İsteği.....	8
Bilimsel Araştırma İle İlgili Bilgilendirme	8
Hekim Vizitleri.....	9
Beslenme Saatleri.....	9
Hasta Yatağının Kullanımı.....	9
Hemşire Çağrı Sistemi Kullanımı.....	10
Banyo ve Tuvalet Kullanımı.....	10
Acil Durum Planı.....	10
Kişisel Eşyaların Korunması.....	10
Güvenlik Bilgileri ve Politikası	10
Şikâyet Politikası	11
Hasta Yatış İşlemleri.....	12
Hasta Çıkış İşlemleri.....	13
İzolasyon Politikamız.....	13
Hasta ve Yakınlarının Eğitimi	16
Arşiv Bilgileri	17
UÜ-Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi	17
UÜ- Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi (SUAM)	
Fiziksel Alanlar.....	19
Tıbbi Hizmetler.....	20
Halkla İlişkiler.....	20
Ticarethaneler.....	20
Dini Hizmetler ve Vefat Eden Hastaların Çıkış İşlemleri	21
Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı Kükürtlü Polikliniği ve Deri ve Zührevi Hastalıkları Anabilim Dalı Dermakozmoloji Polikliniği.....	21
Hizmet Kapsamı	22

Sayın Hasta / Hasta Yakını / Veli

Elinize aldığınız bu kitapçık Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (BUÜ-SUAM) her yönüyle tanıtan bir broşür niteliğindedir.

Bu el kitabında;

- Merkezlerimizin misyon ve vizyonu,
- Nereye ve nasıl ulaşabileceği,
- Yatış-çıkış işlemlerinin nasıl yapılacağı,
- Hasta ve yakınlarının güvenliğinin nasıl sağlanacağı,
- Refakatçi ve ziyaretçilerin nasıl davranacakları,
- Övgüler ve şikâyetlerin nasıl yapılacağı,
- Taburcu olduktan sonra arşive ve tıbbi bakıma nasıl ulaşılacağı,
- Hastaların dışarıdan nasıl izleneceği,
- Haklarınız ve sorumluluklarınızın neler olduğu belirtilmeye çalışılmıştır.

Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (BUÜ-SUAM) kapsamında iki hastanemiz bulunmaktadır.

1. **Sağlık Uygulama Araştırma Merkezi (SUAM);**
Bursa Uludağ Üniversitesi, Görükle Yerleşkesinde,
2. **Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı Kükürtlü Polikliniği ve Deri ve Zührevi Hastalıkları Anabilim Dalı Dermakozmoloji Polikliniği;**
Bursa Şehir Merkezinde, Çekirge ve Kükürtlü Caddeleri arasında bulunur.

MİSYON

Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (BUÜ-SUAM)'nın misyonu, çağdaş eğitim ve araştırma programları ile desteklenen güvenilir ve kaliteli sağlık hizmetlerini etik kurallara bağlı olarak toplumun tüm kesimlerine sunmaktır.

VİZYON

- Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinin vizyonu;
- Mensubu olmaktan onur duyulan,
- Evrensel düzeyde çağdaş eğitimin yapıldığı,
- İleri teknoloji kullanarak sağlık bilimleri alanında bilginin üretildiği, uygulandığı ve yayıldığı,
- Hizmeti üretenin, hizmeti alanın ve öğrencilerin memnuniyetinin en üst düzeyde olduğu,
- Uluslararası alanda rekabete açık üstün nitelikli sağlık hizmeti sunan,
- Ulusal düzeyde önder Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi olmaktır.

HASTA VE YAKINLARININ HAKLARI

BUÜ-SUAM size aşağıda açıklanan haklarınızı sağlamaktadır. Sağlık görevlileri ve diğer çalışanlarımız, haklarınızın bilincinde olup size saygıyla hizmet sunarlar.

Haklarınız:

BUÜ-SUAM.'da size mümkün olan en iyi tedavi ve hizmet verilmektedir. Burada hasta olarak siz;

- Saygın bir hizmet almak,
- Hastanede yattığınız süre içerisinde hastalığınızla, tedavinizle ve aldığınız hizmetle ilgili tüm bilgilerin gizli kalmasını istemek,
- Tedavinizden sorumlu doktor, hemşire ve diğer sağlık personelinin öğrenmek,
- Durumunuz hakkında bilgi için talepte bulunmak ve anlayabileceğiniz bir şekilde buna ulaşmak,
- Tedavinizle ilgili kararlara katılmak,
- İstedikinizde tedaviyi reddetme ve/veya durdurma hakkını kullanmak,
- Hastalığınızla ilgili istediğiniz zaman ikinci bir görüş almak,
- Hasta dosyanız içindeki tüm bilgilere ulaşabilmek,
- Ağrınız olursa giderilmesi ile ilgili tedavi girişimlerinde söz sahibi olmak,
- Kültürel, dini inanç ve ruhsal durumunuza saygı gösterilmesini beklemek,
- Klinik inceleme ve/veya bilimsel araştırmalara katılmayı kabul etmek veya reddetmek,
- Faturanızı gözden geçirmek ve bununla ilgili olan sorunlarınız için bir açıklama istemek,
- BUÜ-SUAM.'da hizmet aldığınız süre içerisinde bir hasta olarak yaşamış olduğunuz deneyimlerle ilgili veya klinik/hastane yönetimi ve sağlık personeli ile ilgili endişelerinizi çekinmeden anlatmak veya şikâyetlerinizi bildirmek,
- Hasta Hakları Bürosuna başvurarak şikâyetlerinize veya sorularınıza cevap alabilmek haklarına sahipsiniz.
- BUÜ-SUAM'da işitsel ve görsel mahremiyet hakkına sahipsiniz.

HASTA VE YAKINLARININ SORUMLULUKLARI

BUÜ-SUAM.'da en iyi hizmeti alabilmek için siz ve yakınlarınız, haklarınız kadar sorumluluklarınız olduğunu da bilmelisiniz.

Sorumluluklarınız:

Şimdiki ve eski sağlık bilgilerinizi eksiksiz ve doğru şekilde vermek ve tedaviye katılmayı istemek,

Tedavinizi yapan kişilerin önerilerine uymak veya tedavi planını tartışmak,

Sağlığınızla veya planlanmış tedaviniz ile ilgili tam anlamadığınız, açıklama ihtiyacı hissettiğiniz konularda soru sormak,

Tedavinizi yapan kişilere sağlığınız ve/veya durumunuzla ilgili değişiklikleri bildirmek,

Tedaviyi reddetme veya tedavi planına uymamaktan kaynaklanan sorumlulukları kabul etmek,

Tedavi ve tedavi düzenini etkileyecek bütün klinik kurallara uymak,

Sağlık güvenceniz tarafından karşılanmayan ek ödemelerinizi veya ücretli hasta iseniz tüm ödemelerinizi zamanında yapmak,

Çevrenizdekilere, diğer hastalar ve personele saygı göstermek,

Bilinci açık ve planlı yatışı yapılan hastaların tıbbi gereksimi dışında yanında bulundurduğu eşyaların kendi sorumluluğunda olduğunu bilmek ve buna göre tedbir almak ve bunların dışında yanıcı, yakıcı, parlayıcı madde bulundurmamak, elektrikli alet kullanmamak,

Hastanenin ziyaretçi politikasına ve diğer kurallarına (Fiziksel veya sözlü saldırılarda bulunmak, sigara, alkol veya diğer kullanılması yasak maddeler kullanmak, silah olabilecek herhangi bir şeyi taşımak yasaktır.) uymak.

ZİYARETÇİ POLİTİKASI

Hastanız bizim misafirimiz olup hastanemizde ziyaretçilerini kabul etmek için değil, tedavi olmak amacıyla yatmaktadır. **Bu nedenle aşağıda belirtilen kurallara uymanız bizim için değil hastanız açısından önem taşımaktadır:**

1. Hastanenin yoğun bakım ve yanık ünitesine ziyaret uygulaması yoktur. Ancak Anabilim Dallarının kendi oluşturduğu özel ziyaret politikaları olabilir, buna uyulması zorunludur.
2. Hasta ziyareti bir defada 2 kişi ile sınırlı olup, bu hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.

3. Hasta ziyaretleri her gün saat 14.⁰⁰-15.⁰⁰ ve 19.⁰⁰- 20.30 arasında yapılabilir.
4. Hastaya dışardan yiyecek, içecek getirilmesi yasaktır.
5. Hasta ziyaretine 12 yaşından küçük çocukların getirilmesi yasaktır.
6. Hastanın sağlığı açısından ziyarete temiz giysilerle gelinmesi önemlidir.
7. Sağlık Kuruluşları içinde sigara içilmesi yasaktır.
8. Ziyarete gelirken hastaya kitap, dergi, gazete, hijyenik bakım ürünleri (kolonya, kâğıt peçete, kâğıt havlu, kâğıt mendil,) çiçek, çocuklara zararsız oyuncaklar dışında hediye getirilmesi yasaktır.

Anlayışınız için teşekkür ederiz.

REFAKATÇI POLİTİKASI

1. Hastaya refakatçi gerekip gerekmediği hastanın doktoru tarafından belirlenir ve refakatçi bir kişiyle sınırlıdır.
2. Refakatçi ziyaret ve tıbbi bakım sırasında hastanın yanında bulunmamalıdır.
3. Refakatçi için klinik başhemşiresi veya sorumlu hemşire tarafından bir refakatçi kartı verilir.
4. Refakatçiye yemek, ücret karşılığında verilir.
5. Refakatçi hastanın bakımına izin verilen ölçüde yardım eder.
6. Refakatçi hastanenin koyduğu tüm kurallara uymak zorundadır.
7. Bazı kliniklerde refakatçi uygulaması yoktur.
8. Tüm yoğun bakım ve yanık ünitesi birimlerinde refakatçi bulundurulamaz.
9. Bu ana kurallar dışında her kliniğin kendine özel refakatçi politikası oluşturabileceği unutulmamalıdır.

ORGAN VE DOKU BAĞIŞI

Yaşamınız sona erdikten sonra, yaşama umudu veya yaşam kalitesi organ ve doku nakline bağlı olan hastalarda kullanılmak üzere

ORGAN ve/veya DOKULARINIZI BAĞIŞLAR MISINIZ?

Biliniz ki onların başka şansı yok. Yaşamımız sona erdiğinde başka insanları yaşatabilmemiz ise yalnız bizim elimizde. Unutmayalım ki bizim veya yakınlarımız için de organ ve /veya doku gerekebilir. Bazı anlar vardır ki bırakın kendiniz yaşamayı, seyirci olarak bile o anı yaşamak istemezsiniz. Bir annenin ve babanın gözünden bile sakındığı biricik yavrusunun, hayat arkadaşının ya da annesinin, babasının, kardeşinin ölüm haberini duymak ve hemen ardından organ bağışı kararını vermek!

Birçok hastayı ve hasta yakınına sevince boğar sizin acınızı. Duymasanız da hissedersiniz onların dualarını, şükranlarını. Sizin de acınız hafifler o an. Bilirsiniz ki yakınlarınızın organ ve dokuları başka bedenlerde hayat buldu, görmeyen bir göz gördü, bir bebeğin hayatı kurtuldu, bir annenin keder gözyaşlarının yerini mutluluk gözyaşları aldı. Değmez mi?

18 yaşından büyük ve akli dengesi yerinde olan herkes organ ve dokularının tamamını veya bir bölümünü ölümünden sonra ihtiyaç sahibi hastalarda kullanılmak üzere bağışlanmasını vasiyet edebilir ve bunun için iki reşit şahit huzurunda ve bir doktorun onayı ile organ bağış belgesi düzenletebilir. Ölüm ve/veya tıbbi ölüm (beyin ölümü) durumlarında yakınlarının doku ve/veya organlarını bağışlayabilir. T.C. Kanunlarına uygun olması koşulu ile canlı verici olarak organ bağışında bulunabilir. Bağış işlemlerinizi için mesai saatleri içerisinde SUAM Müdürlüğü Klinikler binası B1 Blok 4.katta bekleme salonu karşısında bulunan "Organ ve Doku Nakli Koordinatörlüğü" ne mesai saatleri dışında Organ ve Doku Koordinatörü'ne veya SUAM Müdürlüğüne başvurunuz.

MESAI SAATLERİNDE;

Organ Bağış Bürosu ve Transplantasyon Koordinasyon Merkezi:
(0224) 295 30 55 – (0224) 295 30 50

MESAI SAATLERİ HARİCİNDE

Organ ve Doku Nakli Koordinatörü : 0 532 604 66 08 (24 saat)
Organ ve Doku Nakli Koordinatör Yard : 0 541 304 78 90 (24 saat)
: 0 507 961 43 99 (24 saat)
SUAM Müdürlüğü : (0 224) 295 00 00

YAŞAMI SONA ERDİRME İSTEĞİ

Kanunen zorunlu hallerde (kamu sağlığını korumak gibi) tedaviyi ret istemi kabul edilmez ve yasada belirtildiği şekilde beyin ölümü tutanağı oluşturulmadıkça yaşamı sona erdirmek için yaşam desteği geri çekilemez. **(Ötenazi yoktur, Hasta Hakları Yönetmeliği Madde 13; 1.Ağustos. 1998 tarih ve 23420 sayı, s.66-76 Resmi Gazete)**

BİLİMSEL ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ BİLGİLENDİRME

BUÜ-SUAM bünyesinde tıbbi araştırmaya davet edilen hasta, hasta yakınları veya gönüllüler yapılan araştırmalarda uygulanan prosedür hakkında bilgilendirilir.

Araştırma sorumlusu hekim, çalışmada yer alacak olan gönüllüyü:

- Çalışmanın içerik ve amacı,

- Kullanılacak olan yöntemler,
- Çalışmanın getireceği olumlu ve olumsuz noktalar,
- Çalışmanın neden olacağı ek risk ve rahatsızlıklar,
- Alternatif tıbbi tedavi metotları,
- Çalışmaya katılma ve çıkmanın gönüllülük esasına dayandığı, gönüllü çalışmaya katılmayı kabul etse bile daha sonra arzu ettiği takdirde çalışmadan çıkabileceği ve bunun gönüllünün rutin tedavisi ile ilgili bir olumsuzluğa yol açmayacağı,
- Çalışmanın gönüllüye ek bir masraf getirmeyeceği,
- Çalışmada elde edilen bilgilerin gizliliğine saygı gösterileceği, Konularında şahsın anlayacağı bir dilde, çok açık ve ayrıntılı şekilde bilgilendirir.

Hasta ve yakınları BUÜ-SUAM'da hasta ile ilgili olan (operasyon materyalleri, biyopsiler, kan ve diğer vücut sıvı ve sekresyon sonuçları gibi) bilgilerin şahsın kimliğinin gizli kalması şartıyla geriye dönük (retrospektif) eğitim ve araştırma amaçlı kullanılabilceği konusunda bilgilendirilir.

HEKİM VİZİTLERİ

Hekim ziyaret saatleri bölümlere göre değişiklik göstermektedir. Hastaların ziyaretlerde ve tedavi/bakım saatlerinde yataklarında bulunmaları gerekmektedir. Ziyaret saatlerinde refakatçiler bekleme salonlarında bulunmalıdır.

BESLENME SAATLERİ

Hastanemizde;
Sabah kahvaltısı saat 06:30 – 07:30,
Öğle yemeği saat 12:00 – 13:00,
Akşam yemeği saat 18:00 – 19:00 aralığında verilmektedir.
Ara öğün alması gereken hastaların özelliklerine göre ara öğünleri verilir.

HASTA YATAĞININ KULLANIMI

Klinik ve yoğun bakım yataklarımız pozisyon verilebilen özelliklere sahip olup karyola kenarı ve ayakucundaki kumanda panellerinden istenilen pozisyon verilebilmektedir.

HEMŞİRE ÇAĞRI SİSTEMİ KULLANIMI

İhtiyaç durumunda hemşire/sağlık personeline ulaşabilmeniz için banyo/tuvaletlerde ve hasta yataklarının başuçlarında hemşire çağrı sistemi bulunmaktadır. İhtiyaç halinde butona/düğmeye basarak ya da ipi çekerek hemşirenizden ya da diğer sağlık personellerinden yardım isteyebilirsiniz.

BANYO VE TUVALET KULLANIMI

Banyo, tuvalet ve lavaboların temizlikleri hastanemiz temizlik planı doğrultusunda belirli aralıklarla yapılmakta olup, kullanım sıklığı ve niteliği açısından kirlenme riski yüksek bir alan olduğundan, kullanım sonrası temiz bırakmanız siz ve sizden sonra kullanacakların sağlığı için önemlidir. Tuvaletlerin tıkanmaması için; tuvalet kağıdı, kağıt havlu, bobin havlu, ped, pamuk, ıslak mendil gibi maddeleri çöp kutusuna atınız.

ACİL DURUM PLANI

Yangın, deprem, sel vb. bir afet olduğunda;

Gece, gündüz, tatil ya da mesai zamanı kıstaslarına bakılmaksızın, en kısa zamanda Hastane Başhekiminin başkanlığında Hastane Afet Planı Yönetim Ekibi toplanır. Afetin türü, kapsamı ve yasal dayanaklarla hastane olanakları dikkate alınmak suretiyle, durum değerlendirmesi yaparak SUAM Hastane Afet Planı ve Organizasyon Şeması doğrultusunda ilgili plan uygulanmaya başlanır.

KİŞİSEL EŞYALARIN KORUNMASI

BUÜ-SUAM'da acil servise başvuran bilinci açık veya kapalı olup eşyasını koruyamayacak durumdaki hastalar, bilinci açık fakat eşyasını yakınlarına teslim edemeden operasyona alınan hastalar ile yoğun bakım birimlerinde yatan hastalara ait hasta eşyası kurum tarafından muhafaza ve koruma altına alınır.

GÜVENLİK BİLGİLERİ ve POLİTİKASI

- Yatış için gelirken değerli eşyalarınızı (ziynet eşyası, gereğinden fazla para v.b) getirmemeniz önerilir.
- Eğer yanınızda değerli eşyanız varsa, odanızdan kısa süreli ayrılmanız halinde dahi ya yanınıza alınız ya da refakatçi/yakınınıza teslim ediniz.
- Eşyalarınızı odanızdaki dolaplarda muhafaza ediniz.
- Aracınızda değerli eşya bırakmayınız. Kapı ve camlarınızın kapalı ve kilitli olduğundan emin olunuz.

- Herhangi bir eşyanızın kaybolması/çalınması ya da sahipsiz bir eşya görülmesi halinde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine bilgi verdiğiniz takdirde Hastane Güvenlik Görevlileri derhal bölgeye gelecektir.
- Tanımadığınız kişilerden yardım istemeyiniz ve onların yardım tekliflerini kabul etmeyiniz.
- Şüpheli bir durum veya şahıs gördüğünüzde ilgili bölümün başhemşire veya sorumlu hemşiresine bilgi veriniz.
- Klinik görevlileri dışındaki kişilerin sizi yönlendirmesine inanmayınız. Böyle durumları Hastane Güvenlik Görevlilerine bildiriniz.

GENEL GÜVENLİK MERKEZİ	:	40550 - 40551 (24 SAAT)
ACİL KAPISI	:	50244 (24 SAAT)
ACİL KLİNİK KAPISI	:	50159 (24 SAAT)
POLİKLİNİK KAPISI	:	50245 (MESAI SAATLERİ İÇİNDE)
ORTA KAPI	:	50246 (MESAI SAATLERİ İÇİNDE)
ACİL SERVİS POLİS	:	50243 (24 SAAT)
U.Ü. POLİS KARAKOLU	:	40155 (24 SAAT)
POLİS İMDAT	:	155 (24 SAAT)
YANGIN İHBAR	:	333 (24 SAAT)
GÜVENLİK SORUMLUSU	:	50155 (24 SAAT)

ŞİKÂYET POLİTİKASI

1. Hasta veya yakınları tıbbi bakım, evrak işlemleri veya yataklı kurum hizmetleri ile ilgili her türlü şikâyetlerini yazılı olarak iletebilirler.
2. Hastane işleyişine yönelik şikâyet ve dilek formu tüm klinik, poliklinik ve danışma masalarından temin edilebilir. Doldurulan formlar şikâyet kutularına atılabileceği gibi başhekimlik yazı işleri birimine de teslim edilebilir.
3. Şikâyetlerin sonucu, bilgi edindirme yasasında belirtilen süre içinde Merkez Müdürlüğü tarafından bildirilir.
4. Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından Yasa, Yönetmelik ve Yönergeler nedeni ile çözülemeyecek şikâyetler, çözümü araştırılmak üzere bir üst makama iletilir.

BUÜ-SUAM'na Gelen

1. SGK
2. SEVKLİ (*Yeşil Kart ve diğer*)
3. ÜCRETLİ

Hastalara Sağlık Uygulama Tebliği'ne göre otelcilik hizmetlerinde ilave ücret uygulaması tatbik edilmektedir

SGK'LI HASTA

- Hasta ilgili bölüme TC numaralı kimlik ile başvurur.
- Hastaya ilk olarak poliklinikten giriş yapılır.
- Hasta hekime sunulur.
- Hekim hastaya genel onam formu düzenler.
- Hasta yatış işlemi için yatacağı kliniğe yönlendirilir.
- Hekim tarafından yatış formu düzenlenir.
- Klinik girişinde bulunan klinik bilgi işlem görevlileri tarafından SGK Medula Sisteminden provizyon alınarak yatış işlemi yapılır.

SEVKLİ HASTA: (Yeşil Kart ve Diğer)

- Hasta bağlı bulunduğu kurumdan, Yeşil Kartlı ise Bursa Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi, BUÜ-SUAM'daki yatacağı bölüm adına sevk yaptırır.
- Hastaya ilk olarak poliklinikten sevk girişi yapılır.
- Hasta hekime sunulur.
- Hekim hastaya genel onam formu düzenler
- Hasta yatış işlemi için yatacağı kliniğe yönlendirilir.
- Hekim tarafından yatış formu düzenlenir.
- Klinik girişinde bulunan klinik bilgi işlem görevlisine yönlendirilir.

ÜCRETLİ HASTA

- Hasta ilgili bölüme TC numaralı kimlik ile başvurur.
- Hastaya poliklinik veya acilden ücretli giriş yapılır.
- Hasta hekime sunulur.
- Hekim genel onam formu düzenler.
- Hasta yatış-çıkış veznesine depozito ödemesi için yönlendirilir.

- Hasta o anda ödeme yapamıyorsa veya hastanın evraklarında problem varsa; Başhekimlikten onay belgesi alır ve yatış-senet odasına yönlendirilir.
- Hasta yatış işlemi için yatacağı kliniğe yönlendirilir.
- Hekim tarafından yatış formu düzenlenir.
- Klinik girişinde bulunan klinik bilgi işlem görevlisine yönlendirilir.

HASTA ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

SGK'LI VE SEVKLİ HASTA

- Hastanın evrakları hekim tarafından hazırlanır.
- Sevk kâğıdı doldurulur.
- Epikriz hazırlanır.
- Klinik bilgi işlem memuru hastanın evraklarının kontrolünü yapar.
- Reçete, epikriz, ilaç-malzeme ve istirahat raporları hasta veya yakınına teslim edilir.
- Hastaya kontrol randevu tarihi verilir.
- Hastaya diyet önerildiyse hasta diyet polikliniğine giderek diyet listesini alır.
- Hasta taburcu edilir.

ÜCRETLİ HASTA

- Hastanın evrakları hekim tarafından hazırlanır.
- Epikrizi hazırlanır.
- Klinik bilgi işlem memuru hastanın evraklarının kontrolünü yapar.
- Vezne ödemesi yapılır. (Tedavi, ilaç-malzeme ve istirahat raporları ücretleri dâhil)
- Hasta BİM hesap işlerinden faturasını alır.
- Reçete, epikriz, ilaç-malzeme ve istirahat raporları hasta veya yakınına teslim edilir.
- Hastaya kontrol randevu tarihi verilir.
- Hastaya diyet önerildiyse hasta diyet polikliniğine giderek diyet listesini alır.
- Hasta taburcu edilir.

İZOLASYON POLİTİKAMIZ

Değerli hastalarımız, refakatçiler ve ziyaretçiler, Enfeksiyon hastalıkları insanlık tarihi kadar eskidir. Günümüzdeki tüm teknolojik imkânlara rağmen mikroplarla baş edebilmek ve onları

ortadan kaldırmak mümkün değildir. Bu mikroplarla mücadelede bizim daha karlı çıkabilmemiz için uyulması gereken önlemler vardır. Bunların başında temel hijyen kuralları yer alır.

HASTALARIMIZI ENFEKSİYONDAN KORUMAK İÇİN UYULMASI GEREKEN BASİT KURALLAR

1. Hastane enfeksiyonlarından korunmanın en etkili yöntemi ellerin sabun ile yıkanmasıdır. Ellerinizi su ve sabun ile sık sık yıkayınız.
2. Hasta yataklarına oturmayınız.
3. Kendi eşyalarınızın dışında diğer hastaların kişisel eşyalarını kullanmayınız.
4. Etajer ve hasta dolaplarında yiyecek bulundurmayınız; gerektiğinde odanızda bulunan buzdolabını kullanınız.
5. Başka hastaların odalarına girmeyiniz. Unutmayalım ki masum gibi görünen hasta odaları arasındaki ziyaret ile mikroplar kendi hastamızdan diğer hastalara, diğer hastalardan kendi hastalarımıza taşıyabiliriz.
6. Hastalarımızın elbiselerini sık değiştirmeniz, hastalarınızın üzerinde birikecek olan mikrop yükünü azaltacaktır. Hastalarımıza temiz kıyafet temin etmeniz hastalarımızın iyiliğine olacaktır.
7. Yattığınız klinikteki görevlilerin uyarılarına dikkat ediniz.

İzolasyon önlemleri nedir?

İzolasyon önlemleri mikropların dışarıdan hastalarımıza, bir hastadan diğerine, bizden hastalarımıza mikropların geçişini önlemek için alınan bir takım tedbirler zinciridir.

İzolasyonda amaç nedir?

Amacımız hastalarımızın hastane mikrobuna yakalanmadan bir an önce sağlıklarına kavuşarak evlerine gitmelerini sağlamaktır.

İzolasyon nasıl uygulanır?

Bizden hastalarımıza, hastalarımızdan bize mikropların geçişini önlemek için hastalarımızın kapılarında uyarı niteliğinde resimlerle ifade edilen renkli kartlar yerleştirilir.

Hastalarımızın kapısında renkli kartlar görüldüğü zaman, odaya girmeden önce klinik görevlisinden odaya girmenizde sakınca olup olmadığını, sakıncası yoksa odaya girmeden önce uyulması gereken kuralları öğreniniz.

Refakatçi ya da ziyaretçi olarak bulunuyorsanız hastalarımıza dokunmadan önce ve sonra mutlaka ellerinizi yıkayınız.

İzolasyonda uygulanması gerekenler nelerdir?

1. Sarı Kart






ÜD-SUAM SARI KART		Sayfa
ÜD-Şube : FİRECK-02	İş-Görevi : 12 Mart 2020	1 / 1
Rev.No : 03	Başlangıç : 12 Temmuz 2016	

Odaya Girmeden ÖNCE	Odadan Çıkmadan ÖNCE
 ELLERİNİZİ YIKAYIN	 ELDİVENİ ÇIKARIN ve TIBBİ ATIK TORBASINA ATIN
 ÖNLÜK GİYİN	 ÖNLÜĞÜ ÇIKARIN ve KIRMIZI RENKLİ KÜL ÇAMAŞIR TORBASINA ATIN
 ELDİVEN GİYİN	 ELLERİNİZİ YIKAYIN
	Odadan Çıktıktan SONRA
	 ELLERİNİZİ YIKAYIN

1. Odaya girmeden önce;
 - a. Eller yıkanır
 - b. Önlük giyilir
 - c. Eldiven giyilir
2. Odadan çıkmadan önce
 - a. Eldiven kırmızı renkli çöp torbasına atılır
 - b. Önlük odada bırakılır
 - c. Eller yıkanır

2. Mavi Kart












ÜD-SUAM MAVİ KART		Sayfa
ÜD-Şube : FİRECK-03	İş-Görevi : 13 Mart 2020	1 / 1
Rev.No : 03	Başlangıç : 12 Temmuz 2016	

Odaya Girmeden ÖNCE	Odadan Çıkmadan ÖNCE
 ELLERİNİZİ YIKAYIN	 ELLERİNİZİ YIKAYIN
 MASKE TAKIN	Odadan Çıktıktan SONRA
	 MASKEYİ ÇIKARIN ve TIBBİ ATIK TORBASINA ATIN
	 ELLERİNİZİ YIKAYIN

- 1.Odaya girmeden önce;
 - a. Eller yıkanır
 - b. Maske takılır
- 2.Odadan çıkmadan önce
 - a. Maske çıkartılır
 - b. Eller yıkanır

3. Turuncu Kart

ÜD-SUAM TURUNCU KART		Sayfa
ÜD-Şube : FİRECK-04	İş-Görevi : 13 Mart 2020	1 / 1
Rev.No : 03	Başlangıç : 12 Temmuz 2016	

Odaya Girmeden ÖNCE	Odadan Çıkmadan ÖNCE
 ELLERİNİZİ YIKAYIN	 ELDİVENİ ÇIKARIN ve TIBBİ ATIK TORBASINA ATIN
 N95 MASKE TAKIN	 ÖNLÜĞÜ ÇIKARIN VE KIRMIZI RENKLİ KÜL ÇAMAŞIR TORBASINA ATIN
 ÖNLÜK GİYİN	 ELLERİNİZİ YIKAYIN
 ELDİVEN GİYİN	 KAPİYİ KAPATIN
 KAPİYİ KAPALI TUTUN	Odadan Çıktıktan SONRA
	 N95 MASKEYİ KİŞİSEL KULLANIMI ÇİFT BAŞLIYATIN
	 ELLERİNİZİ YIKAYIN

- 1.Odaya girmeden önce;
 - a. Eller yıkanır
 - b. Maske takılır
 - c. Önlük giyilir
 - d. Eldiven giyilir
- 2.Odadan çıkmadan önce
 - a. Eldiven kırmızı renkli çöp torbasına atılır

Sıkça sorulan sorular

1. İzolasyon kartı olan hastalardan ziyaretçilere, refakatçilere mikroplar bulaşır mı?
Evet, klinik görevlilerinden bilgi alınmaz ve gerekli tedbirler uygulanmaz ise bazı enfeksiyon hastalıkları bulaşabilir.
2. İzolasyon kartı olan hastaların hepsi mi bize hastalık bulaştırır?
Hayır, bazı mikroplar sadece farklı nedenlerle yatan hastalarda olduğu gibi bünyesi zayıf olanlar için sorun yaratır.
Bazen aldığımız önlemler, hastalarımıza diğer mikropların bulaşını önlemek için de gerekebilir.
3. Hasta taburcu olduktan sonra mikropları eve götürmesi mümkün müdür? Özel önlem alınması gerekli midir?
Solunum yolu ile bulaşan enfeksiyon hastalıkları, hasta taburcu oluncaya kadar bulaştırıcılık süresini hastanede geçirdiği için sorun olmaz.
Temas ile bulaşan ve hastane mikrobu olarak bilinen mikroplar ise hastalar evlerine gittiği zaman özel tedbir alınmasını gerektiren bir durum değildir. Evde yıkanıp, temiz elbiseler giymesi ve normal yaşama dönmesi yeterlidir.
4. Her izolasyon uygulanan hasta veba, kolera gibi ölümcül, toplumdan uzak tutulması gereken hasta mıdır?
Hayır, burada amaç mikropların taşınmasına engel olmak ve mikroplara daha duyarlı olan hastalarımızı korumaktır.

Unutmayalım ki hastane enfeksiyonları hastanızın daha fazla hastanede kalmasına neden olabilir.

Tüm bu kurallar hastalarımıza daha iyi hizmet verebilme ve onları rahat ettirebilme amacı ile oluşturulmuştur.

Gerekli hassasiyeti gösterdiği için tüm hasta, refakatçi ve ziyaretçilerine teşekkür ederiz.

HASTA VE YAKINLARININ EĞİTİMİ

BUÜ-SUAM'ları sizlere tanı ve tedavi olanaklarını en üst düzeyde sunmaya çalışırken hasta ve hasta yakınlarının eğitimi de öncelikleri arasında bulundurmaktadır. Hastanemizde her aşamada öğrenmek istediklerinizi çalışanlarımıza sorabilirsiniz. Hastalığınız ile ilgili yazılı eğitim materyallerine ulaşmanız mümkün olduğu gibi aynı zamanda <http://hastaegitimi.uludag.edu.tr> web sayfasından da eğitim dokümanlarımıza ulaşabilirsiniz.

ARŞİV BİLGİLERİ

BUÜ-SUAM'na ilk kez başvuruyorsanız lütfen başvurduğunuz poliklinik bilgi-işlem masasından tüm başvurularınızda kullanacağınız “bilgisayar protokol numarası” alınız.

BUÜ-SUAM'na daha önce müracaat ettiyseniz kimlik bilgileriniz bilgisayarlarımızda kayıtlıdır.

Tüm sağlık kayıtlarınız hastanedeki elektronik dosyanızda bulunmaktadır.

Dosyanızdaki tüm bilgilere ulaşmak hakkınızdır. Hastane idaresine başvurduğunuz ve onaylandığı takdirde dosyanızdaki tüm belgelerin fotokopilerini çektirebilir, tüm sağlık bilgilerinizin özeti olan epikrizinizi yeniden isteyebilirsiniz.

Ancak filmlerinizi ve dosyanızın aslı resmi kayıt olduğundan hastanemiz arşivinde kalacaktır.

Radyolojik görüntülerinizi film kayıt bürosundan CD formatında temin edebilirsiniz.

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA ve ARAŞTIRMA MERKEZİ

Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Görükle-BURSA yerleşkesinde, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı Kükürtlü Polikliniği ve Deri ve Zührevi Hastalıkları Anabilim Dalı Dermakozmoloji ise Şehir Merkezinde Çekirge ve Kükürtlü Caddeleri arasında bulunur. Rutin poliklinik hizmetleri çalışma günlerinde (Pazartesi-Cuma) 08.00-17.00 saatleri arasında, yatan hasta hizmetleri ise 7 gün 24 saat verilir. BUÜ-SUAM'da buna ek olarak çocuk ve erişkin hastalara acil poliklinik hizmetleri de 7 gün 24 saat aralıksız verilmektedir.

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA ve ARAŞTIRMA MERKEZİ –SUAM-

Üniversitemiz Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi “Randevu Sistemi” ile hizmet vermektedir. Randevu almak için aşağıdaki telefonlardan veya web sitesinden bize ulaşabilirsiniz.

İnternet üzerinden **poliklinik randevusu** almak için <http://suam.uludag.edu.tr> sayfasından Web Randevu butonuna tıklayarak randevu alabilirsiniz.

İnternet üzerinden **Laboratuar ve görüntüleme sonuçları** için <http://suam.uludag.edu.tr/> sayfasından Laboratuar ve Görüntüleme Raporları butonuna tıklayarak sonuç raporlarınızı alabilirsiniz.

ANABİLİM / BİLİM DALLARI RANDEVU TELEFON NUMARALARIMIZ
SANTRAL: 295 00 00

POLİKLİNİK RANDEVU TELEFONLARI	
BÖLÜMLER	DAHİLİ NO
Beyin ve Sinir Cerrahisi	52700
Çocuk Cerrahisi	51900
Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı ve Hastalıkları	51800
Deri ve Zührevi Hastalıkları	50700
Endokrinoloji	51100
Enfeksiyon	50300
Fizik Tedavi	50800
Gastroenteroloji	51040
Genel Cerrahi	52000
Genel Dahiliye	51000
Göğüs Cerrahisi	52300
Göğüs Hastalıkları	50900
Göz Hastalıkları	52400
Göz Hastalıkları – Çocuk	52430
Hematoloji	51200
Kadın Hastalıkları	52500
Kalp Damar Cerrahisi	52300
Kardiyoloji	51600
Kulak Burun Boğaz	52600
Nefroloji – Romatoloji	51400
Nöroloji	51700
Nükleer Tıp	53450
Ortopedi ve Travmatoloji	52800
Plastik Rekonstruktif ve Estetik Cerrahi	52900
Radyasyon Onkoloji	53400
Spor Hekimliği	53500
Tıbbi Onkoloji	51300
Üroloji	53000
Aile Hekimliği	54200
Ruh Sağlığı ve Hastalıkları	51800
Meme Cerrahisi	52100

Algoloji		53150
Tıbbi Genetik		54398
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	Gastroenteroloji-Endokrinoloji-Kardiyoloji-Yeni Doğan-Çocuk Metabolizma	50400
	Nefroloji- Nöroloji- İmmünoloji-Alerji – Göğüs Hst.- Çocuk Enfeksiyon	50499
	Hematoloji-Onkoloji-	50440
	Genel Çocuk Randevu	50500
Radyoloji	BT / MR Randevu	53360
	Ultrason Sekreterlik / Kayıt	53349
	Mamografi Randevu	53310
<ul style="list-style-type: none"> • Hastanemizde genel olarak otomatik randevu sistemi uygulanmaktadır. <p>Randevular;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 gün 24 saat otomatik olarak, • İlgili poliklinik sekreterinden çalışma saatleri içinde (8.30-16.00) yüz yüze, • Polikliniklerin girişlerinde bulunan ekranlardan hasta adına özel olarak hazırlanan Tanıtım Kartları ile • Sistem üzerinden en geç 30 gün sonrasına verilebilmektedir. • Hastane dışı aramalarda verilen numaraların başına 29 eklenir. • Görüntüleme örneklerini Film Kayıt Bürosundan talep edebilirsiniz. Görüntüler CD ortamında teslim edilir. (Film Kayıt Bürosu Tel: 295 00 70) • Laboratuar sonuçlarını Merkez Laboratuvarı Sonuç Alma Bürosundan talep edebilirsiniz. (Merkez Laboratuvarı Sonuç Alma Bürosu Tel: 295 39 37) 		

FİZİKİ ALANLAR

BUÜ-SUAM Hastanesine hoş geldiniz.

Hastanemiz panolarında görebileceğiniz gibi A-B-C-D-E olmak üzere beş blok ve toplam 148. 741 m² kapalı alandan oluşmaktadır. Genel olarak A bloğu poliklinikler, B bloğu klinikler, C bloğu acil, yoğun bakımlar ve ameliyathaneler, D bloğu Göz Hastalıkları polikliniği, kliniği, hastane eczanesi ve ameliyathanelerden, E bloğu Sabahattin Gazioğlu Çocuk Hematoloji ve Onkoloji Hastanesinden oluşmaktadır. Her blokta giriş kapıları mevcuttur.

Bu girişlerde birimlerin yerlerini belirten tabelalar vardır.

TIBBİ HİZMETLER

BUÜ-SUAM tam teşekküllü bir hastane olup her türlü hastanın tanı ve tedavisini yapabilen insan kaynaklarına, modern makine ve teçhizata sahiptir. Merkezimizde bunlara ek olarak “canlı ve kadavradan” böbrek, karaciğer ve “kadavradan” kornea nakli yapılmaktadır.

Hastanemiz ambulans hizmeti vermemektedir

Merkezimizde devamlı veya geçici olarak bazı hizmetlerin verilmemesi de söz konusu olabilir. Bununla ilgili bilgiler gerektiğinde bakımınızı üstlenen hekimler tarafından size iletilecektir.

HALKLA İLİŞKİLER

1. Kat klinik asansörleri yanında Hasta Hakları ve Halkla İlişkiler Bürosu hizmet vermektedir.

- Hastanemizde danışma masaları bulunmaktadır. Bunlar;
 - Poliklinik girişinde,
 - Hastane ana girişinde (Pastane önü),
 - Yoğun bakım (2. katta) girişinde,
 - Ameliyathane (3. katta) girişinde bulunmaktadır.
- Bu masalardaki görevlilere hastanemiz ve sunulan hizmetler konusunda bilmek istediğiniz her türlü konuyu sorabilirsiniz.
- Sizlere daha iyi hizmet sunabilmek için doldurmanızı istediğimiz anket formlarını buralardaki kutulara atabilirsiniz.
- Hastanemizden taburcu olduktan sonra her türlü soru ve sorununuzu bildirmek için aşağıdaki telefonları arayabilirsiniz.
- Telefon ve adres değişikliklerinizi en kısa sürede poliklinik bilgi işlem memuruna bildirmenizi rica ederiz.
- Hasta Hakları ve Halkla İlişkiler Bürosu Tel: 295 50 38 – 295 50 37 - 295 50138
- Poliklinik Halkla İlişkiler Tel: 295 37 55

TİCARETHANELER

- Hastanemiz alt katında hastalarımızın, yakınlarının ve ziyaretçilerin kullanımına yönelik çeşitli ticarethaneler mevcuttur.
- Bunlar
 - Poliklinik giriş katında:
Şehirlerarası Otobüs Bilet satış yeri, Ziraat Fakültesi satış yeri, Veteriner Fakültesi satış yeri, Kafeterya, Konfeksiyon Mağazası, Banka Şubesi,

- Hastane Ana Giriş katında:
Pastane, Fotoğrafhane, Kırtasiye ve Fotokopi, Çiçekçi, Eczacılar Odası Bürosu, Otomatik para çekme makineleri,
- Morg girişinde:
Özel Hasta ve Cenaze nakil şirketi,
Acil Servis katında:
Pastane
- Yoğun Bakım ve ameliyathaneler katında:
Kafeterya

DİNİ HİZMETLER VE VEFAT EDEN HASTANIN ÇIKIŞ İŞLEMİ

- Hasta vefat ettikten sonra doktor imzası ve kaşesi bulunan bir cenaze teslim kağıdı hazırlanır.
- Cenaze personelle morga gönderilir ve morg görevlisine teslim edilir.
- Doktor vefat eden hasta için çıkış evrakı düzenler; Vefat eden sevkli ise; klinik bilgi işlem memuru çıkış işlemi yapar ve evrakın bir tanesini vefat edenin yakınına verir ve morga yönlendirir, vefat eden hasta yakını çıkış evrakını morg görevlisine teslim eder ve cenazesini morgdan alır.
- Vefat eden hasta ücretli ise klinik bilgi işlem memuru evrakları bir personele verir ve vefat edenin yakınıyla birlikte birinci katta bulunan hasta çıkış veznesine yönlendirilir.
- Veznede hesabı kapatıldıktan sonra bir çıkış evrakıyla birlikte morga inilir. Morgda defin ruhsatı düzenlenir, eğer vefat eden hastanın yakını isterse hastanemizin dini görevlileri tarafından cenazesinin yıkanmasını talep edebilir.
- Cenaze yıkanıp hazırlanır ve yakınlarına teslim edilir.
- Adli vakalarda savcı ve adli tabip hastanemize gelir ve birlikte defin ruhsatı hazırlandıktan sonra cenaze yakınlarına teslim edilir.
- Hastanemizde bulunan gayrı müslim hastalar (Musevi, Hıristiyan vb.) arzu ederlerse dini vecibelerini yerine getirebilmek için durumu hastane idaresine bildirirler.

FİZİKSEL TIP VE REHABILITASYON ANABİLİM DALI KÜKÜRTLÜ POLİKLİNİĞİ VE DERİ VE ZÜHREVİ HASTALIKLARI ANABİLİM DALI DERMAKOZMOTOLOJİ POLİKLİNİĞİ

Bursa Merkez'de Çekirge Caddesi üzerinde; İntam Otobüs Durağının hemen karşısında bulunan büyük bir bahçe içindeki tarihi yapıdır.

HİZMET KAPSAMI

Merkezimizde romatizmal hastalıklar ve kas-iskelet sistemi hastalıklarının tanı ve tedavisi ile nörolojik, ortopedik, plastik cerrahi (el kesisi vb.) alanlarında ayakta rehabilitasyon hizmeti verilmektedir.

Poliklinik ve klinik hastalarına tanılarına göre fizik tedavi yanında hidroterapi tedavisi de uygulanmaktadır. Ayrıca merkezimizde radyoloji (düz grafi) ve biyokimya laboratuvarı hizmetleri de verilmektedir.

FTR Polikliniği: Hafta içi her gün Saat: 08.⁰⁰-17.⁰⁰ arasında hizmet vermektedir.

Behçet Hastalığı Polikliniği: Çarşamba günleri Saat: 08.⁰⁰-12.⁰⁰ arasında hizmet vermektedir.

Romatoid Artrit Polikliniği: Pazartesi günleri Saat: 08.⁰⁰-12.⁰⁰ arasında hizmet vermektedir.

Ankilozan Spondilit Polikliniği: Salı günleri Saat: 13.⁰⁰-17.⁰⁰ arasında hizmet vermektedir.

Hidroterapi: Ayaktan hastalara hafta içi her gün sabah ve öğleden sonra olmak üzere iki grup halinde, yatan hastalara hafta sonu da dahil olmak üzere her gün hizmet vermektedir.

Radyoloji: Hafta içi her gün Saat: 08.³⁰-17.³⁰ arasında hizmet vermektedir.

Laboratuar: Hafta içi her gün Saat: 08.³⁰-17.³⁰ arasında hizmet vermektedir.

Telefon Santral: 0 224 234 76 87-88

Gözden Geçirme ve Onaylama:

Süreç sahibinin gözden geçirmesi:

Yönetim temsilcisinin gözden geçirmesi:

Yönetimin onayı:

: _____

Tarih : _____