



# Hasta Bilgilendirme El Kitabı

Bu El Kitabı, Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezine 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
Revizyon No	: 09	Revizyon Tarihi	: 02 Kasım 2021	1/21

## İÇİNDEKİLER

Giriş.....	2
Misyon ve Vizyon.....	2
Hasta ve Yakınlarının Hakları .....	3
Hasta ve Yakınlarının Sorumlulukları .....	3
Ziyaretçi Politikası .....	4
Refakatçi Politikası .....	4
Organ ve Doku Bağışı .....	5
Yaşamı Sona Erdirme İsteği.....	6
Bilimsel Araştırma İle İlgili Bilgilendirme.....	6
Hekim Vizitleri .....	6
Beslenme Saatleri.....	6
Hasta Yatağının Kullanımı.....	7
Hemşire Çağrı Sistemi Kullanımı.....	7
Banyo ve Tuvalet Kullanımı .....	7
Acil Durum Planı.....	7
Kişisel Eşyaların Korunması.....	7
Güvenlik Bilgileri ve Politikası .....	8
Şikâyet Politikası .....	8
Hasta Yatış İşlemleri.....	9
Hasta Çıkış İşlemleri.....	10
İzolasyon Politikamız.....	11
Hasta ve Yakınlarının Eğitimi .....	13
Arşiv Bilgileri .....	14
BUÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi .....	14
Randevu Sistemi .....	15
Fiziksel Alanlar .....	19
Tıbbi Hizmetler .....	19
Halkla İlişkiler .....	20
Ticarethaneler .....	20
Dini Hizmetler ve Vefat Eden Hastaların Çıkış İşlemleri.....	21
<b>Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı Kükürtlü Polikliniği ve Deri ve Zührevi Hastalıkları Anabilim Dalı Dermato- Kozmetoloji Polikliniği.....</b>	<b>21</b>
Hizmet Kapsamı .....	21

## GİRİŞ

### Sayın Hasta / Hasta Yakını / Veli

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

Bu el kitabında;

- Merkezimizin misyon ve vizyonu
- Nereye ve nasıl ulaşılacağı
- 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 yerleşkede hizmet vermekteyiz.

#### 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 Dermato- Kozmetoloji Polikliniği;

Bursa şehir merkezinde, Çekirge ve Kükürtlü Caddeleri arasında bulunur.

## MİSYON VE VİZYON

### MİSYON

Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin 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 Merkezi'nin 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 personelini öğrenmek
- Durumunuz hakkında bilgi için talepte bulunmak ve anlayabileceğiniz bir şekilde buna ulaşmak
- Tedavinizle ilgili kararlara katılmak
- İstediginizde 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 sorularınız 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
- Hastanemizin belirlediği usul ve esaslara uygun olarak ziyaretçi kabul etmek
- Mevzuata uygun ve hastanemizin imkanları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi durumunda refakatçi bulundurmayı istemek
- Hasta Hakları Bürosuna başvurarak şikâyetlerinize veya sorularınıza cevap alabilmek
- 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 uymak (Fiziksel veya sözlü saldırılarda bulunmak, sigara, alkol veya diğer kullanılması yasak maddeler kullanmak, silah olabileceği herhangi bir şeyi taşımak yasaktır).

## ZİYARETÇİ POLİTİKASI

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

- Hastanenin yoğun bakım ve yanık ünitesine ziyaret uygulaması yoktur. Ancak klinik/ünitenin kendi oluşturduğu özel ziyaret politikaları olabilir, buna uyulması zorunludur
- Hasta ziyareti bir defada 2 kişi ile sınırlı olup, bu hastanın sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır.
- Hasta ziyaretleri her gün saat 14.00-15.00 ve 19.00-20.30 arasında yapılabilir
- Hastaya dışardan yiyecek, içecek getirilmesi yasaktır
- Hasta ziyaretine 12 yaşından küçük çocukların getirilmesi yasaktır
- Hastanın sağlığı açısından ziyarete temiz giysilerle gelmesi önemlidir
- Sağlık Kuruluşları içinde sigara içilmesi yasaktır
- 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.**

## REFAKATÇİ POLİTİKASI

- Hastaya refakatçi gerekip gerekmediği hastanın doktoru tarafından belirlenir ve refakatçi bir kişiyle sınırlıdır.
- Refakatçi vizit ve tıbbi bakım sırasında hastanın yanında bulunmamalıdır.
- Refakatçi için klinik başhemşiresi veya sorumlu hemşire tarafından bir refakatçi kartı verilir.

- Refakatçiye yemek, ücret karşılığında verilir.
- Refakatçi hastanın bakımına izin verilen ölçüde yardım eder.
- Refakatçi hastanenin koyduğu tüm kurallara uymak zorundadır.
- Bazı kliniklerde refakatçi uygulaması yoktur.
- Tüm yoğun bakım ve yanık ünitesi birimlerinde refakatçi bulundurulamaz.
- 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 bağış kararı vermek! Birçok hastayı ve hasta yakınını sevince boğar sizin acınız. Duymanız 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 BUÜ- SUAM Poliklinik binası 2. katta Nefroloji B.D. karşısında bulunan "Organ ve Doku Nakli Merkezi" ne mesai saatleri dışında Organ ve Doku Koordinatörü' ne veya BUÜ- 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 Yrd. : 0 541 304 78 90 (24 saat)

: 0 507 961 43 99 (24 saat)

BUÜ- SUAM Santral

: (0 224) 295 00 00

## YAŞAMI SONA ERDİRME İSTEĞİ

Kanunen zorunlu hallerde (kamu sağlığını korumak gibi) tedaviyi ret istemi kabul edilmez ve yasadaki 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 bilgilendirilir.

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 kullanılabilmesi 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 ayak ucundaki kumanda panellerinden istenilen pozisyon verilebilmektedir.

Teknik arıza durumunda klinik sorumlu hemşiresine haber vermeniz gerekmektedir.

## 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 personelinden 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 yapılarak BUÜ- SUAM Hastane Afet Planı ve Organizasyon Şeması doğrultusunda ilgili plan uygulanmaya başlanır.

Acil çıkış krokileri klinik/ünite koridorlarında asılı olup asılı olan yönlendirmeler yangın çıkış kapılarını göstermektedir.

## 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 vb.) 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)**

**POLİS İMDAT : 155 (24 SAAT)**

**YANGIN İHBAR : 4444 (24 SAAT)**

**GÜVENLİK SORUMLUSU : 50155 (24 SAAT)**

## ŞİKAYET POLİTİKASI

- Hasta veya yakınları tıbbi bakım, evrak işlemleri veya yataklı kurum hizmetleri ile ilgili her türlü şikâyetlerini yazılı olarak iletebilirler.
- Hastane işleyişine yönelik şikâyet ve dilek formu tüm klinik, poliklinik ve danışma masalarından temin edilebilir. Doldurulan formlar şikâyet kutularına atılabileceği gibi Başhekimlik Yazı İşleri birimine de teslim edilebilir.
- Şikâyetlerin sonucu, bilgi edindirme yasasında belirtilen süre içinde Merkez Müdürlüğü tarafından bildirilir.
- Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından yasa, yönetmelik ve yönergeler nedeni ile çözülemeyecek şikâyetler, çözümünü araştırılmak üzere bir üst makama iletilir.

## HASTA YATIŞ İŞLEMLERİ

BUÜ- SUAM'da yatarak tedavi hizmeti alan SGK'lı, sevklı ve ücretli hastalardan Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliğine göre otelcilik hizmetleri için ilave ücret alınmaktadır.

### SGK'LI HASTA

- Hasta ilgili bölüme TC numaralı kimlik ile başvurur
- Hastaya ilk olarak poliklinikten giriş yapılır
- Hasta hekime sunulur
- Hastaya genel onam formu düzenlenir
- 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

- Hastaya ilk olarak poliklinikten sevk girişi yapılır.
- Hasta hekime sunulur.
- Hastaya genel onam formu düzenlenir.
- 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.
- Hastaya genel onam formu düzenlenir.
- Hasta yatış-çıkış vezasine 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.

### Adli olay, iş kazası ve trafik kazası ile ilgili yapılan hasta müracaatlarında:

- Adli bir olay nedeniyle müracaat ettiyse ilk müracaat edilen hastaneden alınan adli raporu,
- İş kazası nedeniyle müracaat ettiyse; adli raporu, vizite kağıdını ve ifade tutanağını,

- Trafik kazası nedeniyle müracaat ettiyse; adli raporu, olay yeri kaza tespit tutanağı (plaka yazılmış olmalı), ifade tutanağı (plaka yazılmış olmalı) ve bunlara ek olarak hastanın TC numaralı kimliğinin fotokopisi ibraz edilmelidir.

## **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 programını 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 İşlerinden 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 programını alır.
- Hasta taburcu edilir.

## İZOLASYON POLİTİKAMIZ

Değerli hastalarımız, refakatçiler ve ziyaretçiler,

Enfeksiyon hastalıkları insanlık tarihi kadar eskidir. Günümüzdeki tüm teknolojik imkânlarla 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 KURALLAR

- Hastane enfeksiyonlarından korunmanın en etkili yöntemi ellerin sabun ile yıkanmasıdır. Ellerinizi su ve sabun ile sık sık yıkayınız.
- Hasta yataklarına oturmayınız.
- Kendi eşyalarınızın dışında diğer hastaların kişisel eşyalarını kullanmayınız.
- Etajer ve hasta dolaplarında yiyecek bulundurmayınız, gerektiğinde odanızda bulunan buzdolabını kullanınız. Buzdolabında açık gıda bulundurmayınız.
- Başka hastaların odalarına girmeyiniz. Unutmayalım ki masum gibi görünen hasta odaları arasındaki ziyaret ile mikropları kendi hastamızdan diğer hastalara, diğer hastalardan kendi hastalarımıza taşıyabiliriz.
- Hastalarımızın elbiselerini sık değiştirmeniz, hastalarınızın üzerinde birikecek olan mikrop yükünü azaltacaktır. Hastalarımıza temiz kıyafet temin etmeniz hastalarımızın iyiliğine olacaktır.
- 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.



### Sıkça sorulan sorular:

- **İzolasyon kartı olan hastalardan ziyaretçilere, refakatçilere mikroplar bulaşır mı?**  
Evet, klinik görevlilerinden bilgi alınmaz ve gerekli tedbirler uygulanmaz ise bazı enfeksiyon hastalıkları bulaşabilir.
- **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.
- **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.
- **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

Hastanemiz da sizlere tanı ve tedavi olanaklarını en üst düzeyde sunmaya çalışırken hasta ve hasta yakınlarının eğitimini 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'a ilk kez başvuruyorsanız lütfen başvurduğunuz poliklinik bilgi-işlem masasından tüm başvurularınızda kullanacağınız " protokol numarası" alınız.
- BUÜ- SUAM'a 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.
- Hasta dosyanızın aslı ve radyoloji görüntüleriniz resmi kayıt olduğundan hastanemiz arşivinde kalacaktır. Radyoloji görüntülerinizi (röntgen, tomografi vb.) zemin kat radyoloji film kayıt bürosundan CD olarak temin edebilirsiniz.
- İnternet üzerinden laboratuvar ve görüntüleme sonuçları için <http://suam.uludag.edu.tr/> sayfasından Laboratuvar ve Görüntüleme Raporları butonlarını tıklayarak sonuç raporlarınızı alabilirsiniz. Ayrıca bu bilgilere kişisel sağlık bilgilerinizin olduğu "e – Nabız" sisteminden ulaşabilirsiniz.

## BURSA 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 Dermato- Kozmetoloji Polikliniği 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.

## BUÜ- SUAM'dan MUAYENE RANDEVUSU NASIL ALINIR?

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

### Hastanemizde randevu veriliş yöntemleri;

<b>ÇAĞRI MERKEZİ</b>	<b>Randevu Alınış Sekli:</b> Mesai saatleri içinde (saat 08.00-17.00) Web sayfamızda yayınlanan ( <a href="http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm">http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm</a> ) otomatik sistem randevu telefonlarını arayarak çağrı merkezimizden ilgili bölüme randevu alınabilir.
<b>IVR (Otomatik Sistemden Randevu)</b>	<b>Randevu Alınış Sekli:</b> 7 gün / 24 saat Web sayfamızda yayınlanan ( <a href="http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm">http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm</a> ) otomatik sistem randevu telefonlarını arayarak ilgili bölüme randevu alınabilir.
<b>WEB (INTERNET) (E-RANDEVU)</b>	<b>Randevu Alınış Sekli:</b> 7 gün / 24 saat web sayfamızdan ( <a href="http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm">http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm</a> ) Web'e tanımlı olan bölümlerimizden randevu alınabilir.
<b>WhatsApp RANDEVU</b>	<b>Randevu Alınış Sekli:</b> 7 gün / 24 saat WhatsApp telefon numarasından (0 224 5520552) WhatsApp'a tanımlı olan bölümlerden randevu alınabilir.
<b>Telegram RANDEVU</b>	<b>Randevu Alınış Sekli:</b> 7 gün / 24 saat Telegram üzerinden ( <a href="https://t.me/UludagHastaneBot">https://t.me/UludagHastaneBot</a> ) Telegram'a tanımlı olan bölümlerden randevu alınabilir.
<b>YÜZ YÜZE</b>	<b>Randevu Alınış Sekli:</b> Mesai saatleri içinde (saat 08.00-17.00) ilgili bölümdeki Hasta Kayıt Kabul görevlilerine müracaat ederek randevu alınabilir.
<b>BÖLÜM RANDEVU TELEFON NUMARALARI</b>	<b>Randevu Alınış Sekli:</b> Mesai saatleri içinde (saat 08.00-17.00) randevu alacağı bölümün Web sayfamızda yayınlanan ( <a href="http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm">http://suam.uludag.edu.tr/randevu.htm</a> ) iletişim ve randevu telefonlarını arayarak ilgili bölümdeki Hasta Kayıt Kabul görevlileri tarafından telefonla randevu alınabilir.

- Poliklinik randevu slotlarımız 60 gün sonrasına kadar verilebilmektedir.
- Mesai dışı (öğretim üyesi randevuları) randevu slotlarımız aylık olarak düzenlenmektedir. (Her ayın 28'inde bir sonraki ayın randevuları açılmaktadır.)

**BUÜ- SUAM SANTRAL TELEFON NO: 0 224 295 00 00**



<b>DAHİLİ BÖLÜMLER</b>		
Aile Hekimliği	5520509	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
Deri ve Zührevi Hastalıklar	5520510	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 07 38 295 07 55	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Göğüs Hastalıkları	5520511	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 09 38 295 09 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Spor Hekimliği	5520518	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 35 00	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Klinik Bakterioloji ve Enfeksiyon	5520512	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 03 38 295 03 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Kardiyoloji	5520513	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 16 39 295 16 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Yetişkin Ruh Sağlığı Hastalıkları	5520514	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 18 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Nöroloji	5520515	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 17 38 295 17 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon	5520516	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 08 38 295 08 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Kükürtlü Polikliniği	5520517	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	234 76 87	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Nükleer Tıp	295 34 50 295 34 85	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
	295 34 90	
Tıbbi Genetik	295 43 98 295 43 99	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Radyasyon Onkolojisi	295 34 00 295 34 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Radyoloji (Mammografi)	295 33 10	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Radyoloji (Diğer tetkikler)Hastanın bizzat başvurusu ile...		
<b>İÇ HASTALIKLARI</b>		
Genel Dahiliye Pol.	5520501	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 10 35	İletişim ve Randevu Telefonları

		(Mesai saatleri içinde)
Gastroenteroloji	5520502	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 10 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Endokrinoloji	5520503	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 11 38	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 11 45	(Mesai saatleri içinde)
Hematoloji	5520504	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 12 38	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 11 45	(Mesai saatleri içinde)
Tıbbi Onkoloji	5520506	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 13 00	RANDEVU
	295 13 41	(Mesai saatleri içinde)
	295 13 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Nefroloji	5520507	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 14 38	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 14 45	(Mesai saatleri içinde)
Romatoloji	5520508	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 15 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
<b>ÇOCUK SAĞLIĞI ve HASTALIKLARI</b>		
Çocuk Genel Polikliniği	5520560	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 58	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 05 45	(Mesai saatleri içinde)
Çocuk Allerji	5520561	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 23	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 05 15	(Mesai saatleri içinde)
Çocuk Endokrinoloji	5520563	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 56	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Enfeksiyon	5520564	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 19 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Gastroenteroloji	5520565	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 58	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 05 45	(Mesai saatleri içinde)
Çocuk Göğüs Hastalıkları	5520562	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 23	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 05 15	(Mesai saatleri içinde)
Çocuk Romatoloji	5520566	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 58	İletişim ve Randevu Telefonları
	295 05 45	(Mesai saatleri içinde)
Çocuk İmmunoloji	5520567	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)

	295 05 58 295 05 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Hematoloji	5520568	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 04 40 295 06 06	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Kardiyoloji	5520570	RANDEVU(Otomatik sistem)
	295 04 49	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Metabolizma ve Beslenme	5520571	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 56	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Neonatoloji (Yenidoğan)	5520572	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 23 295 05 15	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Nefroloji	5520573	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 45 295 05 58	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Nöroloji	5520574	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 05 34	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Onkoloji	5520569	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 04 40 295 06 06	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Ruh Sağlığı Hast.	5520519	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 18 38	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
<b>CERRAHİ BİLİMLER</b>		
Genel Cerrahi/Meme Cerrahisi	5520530	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 20 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Kalp Damar Cerrahisi	5520531	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 23 40 295 23 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Göz Hastalıkları	5520532	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 24 45 295 24 30 295 24 41	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Göğüs Cerrahisi	5520533	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 23 40 295 23 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Kadın Hastalıkları ve Doğum	5520534	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 25 38 295 25 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Anestezi ve Reanimasyon	295 31 50	İletişim ve Randevu Telefonları

		(Mesai saatleri içinde)
Algoloji	295 31 55	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Plastik ve Rekonst. Cerrahi El Cerrahisi	5520535	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 29 42 295 29 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Ortopedi ve Travmatoloji El Cerrahisi	5520536	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 28 45 295 28 38	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Kulak Burun Boğaz Hastalıkları	5520537	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 26 47 295 26 39	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Çocuk Cerrahi / Çocuk Üroloji	5520540	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 19 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Nöroşirürji / Çocuk Nöroşirürji	5520538	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 27 42 295 27 39	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)
Üroloji / Çocuk Üroloji	5520539	RANDEVU(Otomatik sistem)(7/24)
	295 30 38 295 30 45	İletişim ve Randevu Telefonları (Mesai saatleri içinde)

## FİZİKİ ALANLAR

BUÜ- SUAM Hastanesine hoş geldiniz.

Hastanemiz A-B-C-D-E olmak üzere 5 blok ve toplam 148. 741 m<sup>2</sup> 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. Girişlerde birimlerin yerlerini gösteren panolar bulunmaktadır.

## 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 sadece sağlık kurumları arasında hasta nakil hizmeti vermektedir. Hastaneye geliş gidişlerde ambulans ihtiyacı olduğunda bulunduğunuz ilçenin hasta nakil servisine başvurmanız önerilir.

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

## HALKLA İLİŞKİLER

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

Sunulan hizmetler konusunda bilmek istediğiniz her türlü konuyu sorabilirsiniz.

- Sözlü memnuniyet dilek ve şikayetler hizmet aldığınız birim yetkilisi tarafından değerlendirilir. Çözülemeyen şikayetler Halkla İlişkiler birimine bildirilir. Yazılı memnuniyet, dilek ve şikayetlerinizi ise katlarda belirli noktalarda bulunan memnuniyet, dilek ve şikayet kutularına atabilir, Klinik Başhemsiresine veya Başhekimlik Yazı İşlerine verebilirsiniz.
- Sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerden dolayı personele karşı işlenen suçlar ile ilgili işlemler ceza hukuku kapsamında yürütülmektedir. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarını takip etmek üzere hastanemizde 7 gün 24 saat hizmet verecek şekilde 1111 Beyaz Kod Çağrı Sistemi kurulmuştur.
- Kaliteli ve güvenilir sağlık hizmeti sunmayı hedefleyen hastanemiz için geri bildirimleriniz değerli olduğundan, sizlere verilen Hasta ve Yakını Memnuniyet Formunu doldurarak görevliye teslim etmeniz büyük önem taşımaktadır.
- 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: (0224) 295 50138 / 295 50135
- Poliklinik girişinde Hasta Taşıma Birimimiz vardır. İhtiyaç halinde bu birimden tekerlekli sandalye ve sedye ile taşıma desteği alabilirsiniz.

## TİCARETHANELER

Hastanemiz alt katında hastalarımızın, yakınlarının ve ziyaretçilerin kullanımına yönelik çeşitli ticarethaneler mevcuttur. Bunlar:

- **Poliklinik giriş katında:**  
Ziraat Fakültesi satış yeri  
Veteriner Fakültesi satış yeri Kafeterya  
Konfeksiyon Mağazası Banka Şubesi
- **Hastane Ana Giriş katında:**  
Pastane, Fotoğrafhane, Kirtasiye ve Fotokopi, Çiçekçi, Eczacılar Odası Bürosu, Otomatik para çekme makineleri (ATM)
- **Acil Servis katında:**  
Pastane
- **Morg girişinde:**  
Özel Hasta ve Cenaze nakil şirketi

## **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 işlemini 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 isteğe göre 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 gayrimüslim hastalar (Musevi, Hıristiyan vb.) arzu ederlerse dini vecibelerini yerine getirebilmek için taleplerini hastane idaresine bildirmeleri gerekir.

## **FİZİKSEL TIP VE REHABİLİTASYON ANABİLİM DALI KÜKÜRTLÜ POLİKLİNİĞİ VE DERİ VE ZÜHREVİ HASTALIKLARI ANABİLİM DALI DERMATO- KOZMETOLOJİ POLİKLİNİĞİ**

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

### **HİZMET KAPSAMI**

Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı Kükürtlü Polikliniğinde romatizmal hastalıklar ve kas- iskelet sistemi hastalıklarının tanı ve tedavisi ile nörolojik, ortopedik, plastik cerrahi (el kesisi vb.) alanlarında ayaktan rehabilitasyon hizmeti verilmektedir.

Poliklinik hastalarına tanılarına göre fizik tedavi yanında hidroterapi tedavisi de uygulanmaktadır.

Ayrıca merkezimizde radyoloji (düz grafi) ve biyokimya laboratuvarı hizmetleri de verilmektedir.

Telefon Santral: (0224) 234 76 87- 88

Deri ve Zührevi Hastalıkları Anabilim Dalı Dermato- Kozmetoloji Polikliniğinde dermatokozmetolojik hizmetler verilmektedir.

Telefon Santral: (0224) 233 07 07