



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

### GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:1/11

#### HASTANE İLETİŞİMİ

ADRES: DENİZER CADDESİ CEVİZLİ KAVŞAĞI 34346 CEVİZLİ

KARTAL / İSTANBUL

TELEFON / SANTRAL: 0216 500 15 00

Fax: 0216.459 63 21

<http://www.kosuyolu.gov.tr>

#### HASTANEYE ULAŞIM

134DK, 134YK, 16B, 16Y 16S,16U, 17S,21K, 21U,134YK, 130, 130A, 16C,16K, ,251,500ES, 500T,E-10,E7 nolu İETT otobüsleri ile hastanemize ulaşabilirsiniz.

Kadıköy-Kartal Metrosu ile Hastane-Adliye durağında inerek hastanemize ulaşabilirsiniz.

Harem-Gebze dolmuşları, Hastanemiz yönetim girişinin bulunduğu bahçenin önündeki durakta durmaktadır.

Sabiha Gökçen Havaalanından E-10 nolu Otobüs 'ün Cevizli Köprüsü durağında inerek, hastanemize ulaşabilirsiniz.





TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

## GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:2/11

### AMAÇ

Bu El Kitabı, Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi, polikliniklerine yapmış olduğunuz ziyaretin daha rahat geçmesi, kurumumuzu sizlere tanıtmak ve işleyiş hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

### 1- İÇİNDEKİLER

- 1-Giriş
- 2-Misyon -Vizyon ve Değerlerimiz
- 3-Hastane Tanıtımı
- 4-Nasıl Muayene Olabilirim?
- 5-Tahlil Yaptırma ve Sonuç Alma
- 6-Arşiv Bilgileri
- 7-Kalite Yönetimi
- 8-Organ Bağışı
- 9-Ziyaretçi ve Refakatçi Politikası
- 10-Güvenlik Bilgileri
- 11-Şikâyet Politikası
- 12-Hasta Yatış ve Çıkış İşlemleri
- 13-Hasta ve Yakınlarının Sorumlulukları ve Hakları
- 14-Başvuru Sırasında Gerekli Belgeler
- 15-Dikkat Edilmesi Gereken Diğer Hususlar

### 2- HASTANE REHBERİ

Bu rehber hastanemiz tarafından hastalarımızın ve hasta yakınlarının tüm işlemlerini daha kolay yapabilmeleri amacı ile hazırlanmıştır.

### 3- MİSYONUMUZ

Toplumun ihtiyaç duyduğu; başta kalp-akciğer sağlığı olmak üzere ve Bakanlıkça belirlenen diğer sağlık alanlarında; dünyadaki tıp alanındaki en son disiplinleri uygulamak üzere, eğitim, bilgi paylaşımı ve ileri teknoloji sunumuyla, vatandaşımızın ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerini sunmak, eğitim ve öğretim süreçleri ile de, ülkemizin ihtiyaç duyduğu gerek teorik gerekse pratik bilgilerle donatılmış üst düzey uzmanlar yetiştirmek.

### 4-VİZYONUMUZ

Hem ülkesinde hem bölgesinde kalp sağlığı başta olmak üzere, referans gösterilen, tercih edilen, eğitim-öğretim ve sağlık hizmetinin sunumu yönüyle lider, bir eğitim kurumu/ hastane olmak.

### 5- DEĞERLERİMİZ

- Önce insan
- .Eğitim
- .Öğretim
- .Araştırma
- .Tedavi
- .Paylaşım

### 6- HASTANE TANITIMI

1989 yılında Sağlık Bakanlığı Onayı ile Koşuyolu Kalp Hastanesi Cevizli Kampusu olarak yarışma projesi sonunda 1990 yılında ihale edilmiştir. 2 tasviye 3 ihale sonunda 2005 yılında inşaat bitirilmiştir. Daha önce Koşuyolu Kalp Eğitim ve Araştırma Hastanesi olarak Koşuyolu Kadıköy adresinde bulunan hastanemiz, Kartal Cevizli ilçesine Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi adı altında faaliyete başlamıştır

### 7-HASTANEMİZİN GENEL PROFİLİ

• Uzman Hekim	115	• Anestezi Teknisyeni	15
• Asistan Doktor	65	• Röntgen Teknisyeni	37
• Diğer Sağlık Personeli	55	• Laboratuvar Teknisyeni	31
• Hemşire	361	• Ebe	8



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

### GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:3/11

#### 8-YATARAK TEDAVİ HİZMETİ VERİLEN BRANŞLAR

- 8.1- KARDİYOLOJİ KLİNİĞİ
- 8.2- KARDİOVASKÜLER CERRAHİ KLİNİĞİ
- 8.3- GASTROENTEROLOJİ CERRAHİ KLİNİĞİ
- 8.4-GÖĞÜS CERRAHİSİ KLİNİĞİ
- 8.5-ÇOCUK KARDİYOLOJİ VE ÇOCUK KARDİOVASKÜLER CERRAHİ KLİNİĞİ

#### 9-POLİKLİNİK HİZMETİ VEREN BRANŞLAR

- 9.1- KARDİYOLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 9.2- KARDİOVASKÜLER CERRAHİ POLİKLİNİĞİ
- 9.3- ÇOCUK KARDİYOLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 9.4- GASTROENTEROLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 9.5- FİZİK TEDAVİ VE REHABİLİTASYON POLİKLİNİĞİ
- 9.6- GÖĞÜS HASTALIKLARI POLİKLİNİĞİ
- 9.7- ANESTEZİ POLİKLİNİĞİ
- 9.8- DIŞ POLİKLİNİĞİ
- 9.9- NÖROLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 9.10- ACİL
- 9.11-DAHİLİYE POLİKLİNİĞİ
- 9.12-AİLE HEKİMLİĞİ
- 9.13-ÇOCUK SAĞLIĞI POLİKLİNİĞİ
- 9.14-NEFROLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 9.15-PSİKİYATRİ POLİKLİNİĞİ
- 9.16-GÖĞÜS CERRAHİ POLİKLİNİĞİ

#### 10-LABORATUVAR HİZMETİ VERİLEN BRANŞLAR

- 10.1-MİKROBİYOLOJİ
- 10.2-BİYOKİMYA
- 10.3-RADYOLOJİ ( DOPPLER USG – BT )
- 10.4-NÜKLEER KARDİYOLOJİ
- 10.5-EKOKARDİYOGRAFI
- 10.6-EFOR LABORATUVARI
- 10.7-HOLTER
- 10.8-KAN BANKASI
- 10.9-ENDOSKOPİ LABORATUVARI
- 10.10-HEMODİNAMİ VE ANJİOGRAFI LABORATUVARI

#### 11- ÖZELLİKLİ POLİKLİNİKLER

- 11.1- ANESTEZİ POLİKLİNİĞİ
- 11.2- ÇOCUK KARDİYOLOJİ POLİKLİNİĞİ
- 11.3- GÖĞÜS HASTALIKLARI POLİKLİNİĞİ
- 11.4- GASTROENTEROLOJİ POLİKLİNİĞİ

#### 12- YANDAL UZMAN HEKİM SAYILARI

GASTROENTEROLOJİ -2  
ÇOCUK KARDİOVASKÜLER CERRAHİ -2

#### 13- YATAK KAPASİTESİ

YATAK SAYISI : 465

#### 14- YOĞUN BAKIM YATAK SAYISI

• KVC YOĞUN BAKIM	46
• KORONER YOĞUN BAKIM	27
• PEDİATRİ YOĞUN BAKIM	12

#### 15- AMELİYATHANE

ODA SAYI: 12

MASA SAYISI: 12



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

**GÜNCEL KURUM REHBERİ**

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:4/11

**16- HASTANE YAPILANMASI**

<b>A - BLOK</b>	BODRUM KAT	Hasta Arşivi - Genel Arşiv	
	ZEMİN KAT	Bilgi İşlem Merkezi - Danışma - Santral - Sağlık Bakım Hiz.Müdürü ve Yardımcısı- Başhekim Yardımcısı	
	1 KAT	Hastane Yöneticisi -Başhekim Yrd. - İdari ve Mali İşler Müdürü ve yardımcıları - Özlük İşleri	
<b>B - BLOK</b>	ZEMİN KAT	Konferans Salonu - Satın alma - Medikal Depo Büro	
	1 KAT	Başhekim Yardımcıları -Hasta Hizm.ve Sağlık Otelciliği Müdürü - Tahakkuk -Bilgi İşlem Faturalandırma-Evrak Kayıt Birimi	
<b>C - BLOK</b>	ZEMİN KAT	Başhekim Yrd.-Kalp Yetmezliği Eğitim Birimi- Danışma - Vezne-Hasta Kabul- Hasta Randevu	
	1 KAT	Çocuk Kardiyoloji Polikliniği	
<b>D - BLOK</b>	BODRUM KAT	Çamaşırhane - Kazan Dairesi -Terzihane	
	ZEMİN KAT	Hastane Personel Yemekhanesi - Diyetisyen- Mutfak- Gıda Deposu	
	1. KAT	Kardiyoloji Servisi	
	2. KAT	Kardiyoloji Servisi-Pediyatrik Kardiyovasküler Cerrahi Servisi-Pediyatrik Kardiyoloji Servisi- Personel Dolapları	
	3. KAT	Kardiyoloji Servisi	
<b>E - BLOK</b>	BODRUM KAT	<b>Hastane Otel</b> Kardiyak Rehabilitasyon Merkezi	
	ZEMİN KAT	Sağlık Kurulu-Fizik Tedavi Polikliniği- Nöroloji ve Gastroenteroloji Polikliniği-Sosyal Hizmet Birimi- Kalite Birimi-İstatistik- Sivil Savunma Amiri-Hukuk Bürosu - Evde Bakım Hizmetleri Birimi-Kütüphane	
	1. KAT	Otel Odaları- Psikolog- Hemşirelik Eğitim Koordinatörlüğü-	
	2. KAT	Otel Odaları	
<b>F - BLOK</b>	BODRUM KAT	Depolar	
	ZEMİN KAT	Acil- Poliklinikler - Solunum Fonksiyon Testi Odası	
	1. KAT	Mikrobiyoloji Lab. - Biyokimya Lab. - Bebek Emzirme Odası-Dış Polikliniği	
	2. KAT	Cerrahi Yoğun Bakım	
<b>G - BLOK</b>	BODRUM KAT	Kan Merkezi	
	ZEMİN KAT	Endoskopi Ünitesi	
	1. KAT	Koroner Yoğun Bakım	
	2. KAT	Çocuk Yoğun Bakım	
<b>H - BLOK</b>	BODRUM KAT	Biyomedikal -Teknik Servisler-Güvenlik Kamera İzleme Odası-	
	ZEMİN KAT	Görüntüleme Merkezi	Ekg - Röntgen - Doppler Usg - Bt - Efor
		Nükleer Kardiyoloji	-Talyum-
	1. KAT	PET-CT- Laboratuvar Numunesi için Tüp Alma birimi -Kan Alma Birimi	
2. KAT	Anjiyografi Laboratuvarı - Ayniyat		
<b>I - BLOK</b>	BODRUM KAT	Marangozhane - Oksijen Santrali - Medikal Hava	
	ZEMİN KAT	Eko-Holter-Kalp Pili	
	1. KAT	Koroner Yoğun Bakım	
	2. KAT	Pediyatrik Kardiyovasküler Cerrahi Yoğun Bakımı	
<b>K - BLOK</b>	BODRUM KAT	Morg - Mescit - Berber - Şirket Ofisi- Temizlik Malzeme Deposu-	
	ZEMİN KAT	Uzman Dr. Polikliniği	
	1. KAT	Kvc Servisi	
	2. KAT	Kvc Servisi -Eczane	
	3. KAT	Gastroenteroloji Cerrahi Servisi - Organ Nakil Birimi-Organ Nakli Koordinatörlüğü	
4. KAT	Kvc Servisi - Göğüs Cerrahi Servisi- Epikriz - TİG		
<b>LOBİ</b>	ZEMİN KAT	Hasta İletişim Birimi-INR Polikliniği- Aile Hekimi, Çocuk Polikliniği, Preop Polikliniği-Göğüs Hast.Polikliniği-Dahiliye Polikliniği-Nefroloji Polikliniği	



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

### GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:5/11

#### 17- NASIL MUAYENE OLABİLİRİM?

#### [www.kosuyolu.gov.tr](http://www.kosuyolu.gov.tr) **MERKEZİ HASTANE RANDEVU SİSTEMİ ÜZERİNDEN (MHRS) RANDEVUNUZU ALABİLİRSİNİZ**

##### **MHRS nedir?**

MHRS; vatandaşların Sağlık Bakanlığına bağlı 2. ve 3. basamak Hastaneler ile Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri için 182 MHRS Çağrı Merkezini arayarak canlı operatörlerden veya web üzerinden kendilerine istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilecekleri bir uygulamadır.

17.1-Randevu günü, randevu aldığınız polikliniğin önündeki sekreter bankosundan kayıt yaptırınız

17.2-Muayene öncesi tahlil veya tetkik işlemleri yapmanız gerekiyorsa, ilgili birime gidip işleminizi tamamlayınız

17.3- Elinizde bulunan barkotla muayene olacağınız polikliniğin önüne gidiniz.

17.4-Muayene için size verilen barkoddaki randevu sıranızı bekleyiniz.

17.5-Sıranız geldiğinde muayene olacağınız polikliniğe giriniz

17.6-Ücretli muayene olacaksanız vezneye uğrayarak, muayene ücretini yatırınız ve size verilen evrakla muayene olacağınız polikliniğe uğrayınız.

17.7-Hastaneye gelirken, daha önce yapılan tetkiklerinizi, varsa epikrizinizi ve nüfus cüzdanınızı, varsa sağlık karnenizi/sevkinizi yanınızda getiriniz.

17.8- Engelli size tanınan önceliklerden yararlanmanız için lütfen Engelli kimlik kartınızı yanınızda getiriniz.

17.9 Engelli iseniz muayenede öncelik hakkınızdan yararlanabilirsiniz. Hasta yönlendirme personelleri size yardımcı olacaktır.

#### 18- TAHLİL ÜNİTELERİNİN BULUNDUĞU YERLER

18.1-Biyokimya ve mikrobiyoloji laboratuvarları birimi poliklinik girişi üst katındadır. Kan alma birimi giriş alt katta bulunmaktadır.

18.2-Röntgen Ünitesi, EKG Ünitesi, Ultrasonografi, EFOR, HOLTER, PET-CT - SİNTİGRAFİ, giriş katta Görüntüleme Merkezinin içindedir.

18.3-Sizi muayene eden doktor tarafından tahlil istek formu veya HBY Sistemi üzerinden gönderilen tahlil isteminin yapıldığı birime gidiniz.

18.4-Ücretli iseniz vezneye uğrayarak tahlil ücretini yatırınız.

#### 19- TAHLİL SONUÇLARI:

Muayene olup tetkik ve tahlil yaptıranlar 13:00-16:00 saatleri arasında sonuçlarını kan alma kayıt bankosundan alabilirler. Kan tahlil neticeleri sonuçlandığında, sonuçlar otomatik olarak poliklinik bilgisayarlarına gelmekte ve sonuçlar poliklinik doktoru tarafından görülmektedir. Ayrıca Hastanemiz İnternet sayfasında T.C Kimlik Numaranızla kan sonuçlarınızı görebilirsiniz.

—Tüm tahlil belgelerinizi ilerdeki kontroller için saklayınız.

#### 20- ARŞİV BİLGİLERİ

Hastanemizde daha önce tedavi görmüşseniz, tıbbi kayıtlarınız hastane arşivinde bulunmaktadır. Taburcu olduktan sonra epikriz belgelerini hastanemiz danışma bankosundan alabilirsiniz.



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

### GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:6/11

## 22- ORGAN BAĞIŞI

Hastanemizde Organ Bağışında bulunmak istiyor iseniz mesai saatleri içerisinde organ bağış birimini ziyaret ederek gönüllü organ bağışı yapabilirsiniz.

Organ bağışı için Organ Bağış Birimi ve ilgili Başhekim yardımcısı ile irtibata geçiniz

## 23- ZİYARETÇİ POLİTİKASI

Hastalarımız, 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.

23.1-Hastanemizin ziyaret saatleri haftanın 7 (yedi) günü 13.00-15.00 ve 19:00-20:00 arasındadır

23.2-Hasta ziyaretine yiyecek, canlı çiçek ve 14 yaş altı çocuk getirilmemelidir

23.3-Hasta ziyaretinin kısa süre olmasına ve hasta odasına iki kişiden fazla girilmemesine dikkat edilmelidir.

23.4-Hastaların takip, tedavi ve bakımlarının aksamaması için çalışanların uyarılarına ve ziyaret süresine uyulmalıdır.

## 24- REFAKATÇİ POLİTİKASI

24.1- Hastaların yanında refakatçi kalınması, hastanın doktorunun uygun görmesiyle mümkündür.

24.2- Refakatçi kartı çıkarmak isteyen, kat sekreteri tarafından kimlik bilgileri otomasyondan Refakat Formuna kaydedilir ve Refakat Kartı verilir.

24.3- Refakat Formu ve Refakat Kartı hastanın doktoruna imzalatılıp, Başhekim Yardımcısına onaylatılır. Form hastanın dosyasına takılır.

24.4- Hasta, klinikler arasında transfer olduğunda refakatçi işlemi yenilenir.

### 24.5- Refakatçilerin uyması gereken kurallar şunlardır;

24.6- Refakatçi kurumun vereceği refakat kartını üzerinde taşımalıdır.

24.7- Refakatçi kendisi için odaya konulan refakatçi koltuğunu kullanmalıdır, hasta yatağına oturmamalıdır.

24.8- Refakatçi doktorun direktifleri içerisinde hastaya bakmakla ve kurum disiplinine uymakla yükümlüdür.

24.9- Refakatçiye yemek hastane tarafından verilir, dışarıdan yemek getiremez. Hastanenin belirlemiş olduğu kahvaltı ve yemek saatlerine uymak zorundadır.

24.10- Hastayı yalnız bırakamaz, hastanın yanından ayrılması gerektiği durumlarda servis hemşiresine haber verir.

24.11- Refakat kartı, ziyaret saati dışında hasta yakınlarına ziyaret amaçlı kullanılamaz.

24.12- Birden fazla yatan, bayan hasta odalarında erkek refakatçi kalması uygun değildir.



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

### GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:7/11

## 25- GÜVENLİK BİLGİLERİ

- 25.1-Yatış için gelirken değerli eşyalarınızı (ziynet eşyası, gereğinden fazla para v.b) getirmemeniz önerilir.
- 25.2-Eğer yanınızda değerli eşyanız varsa, odanızdan kısa süreli ayrılmamız halinde dahi ya yanınıza alınız veya refakatçi/yakınınıza teslim ediniz.
- 25.3-Eşyalarınızı odanızdaki dolaplarda muhafaza ediniz.
- 25.4-Aracınızda değerli eşya bırakmayınız.
- 25.5-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.
- 25.6-Sağlık karnenizi ve adınıza yazılan reçeteyi servis yetkilileri dışında hiç kimseye vermeyiniz.
- 25.7-Tanımadığınız kişilerden yardım istemeyiniz ve onların yardım tekliflerini kabul etmeyiniz.
- 25.8-Şüpheli bir durum veya şahıs gördüğünüzde ilgili bölümün sorumlu hemşiresine veya hemşiresine bilgi veriniz.
- 25.9-Klinik görevlileri dışındaki kişilerin sizi yönlendirmesine inanmayınız. Böyle durumları Hastane Güvenlik görevlilerine bildirin.
- 25-10-Poşet çanta vs. eşyalarınızı geçici olarak dahi olsa bile hastane sınırları içerisinde bırakıldığında güvenlik merkezinin bilgilendirilmesi gerekmektedir aksi halde şüpheli paket olarak değerlendirilir.

## 26- DİLEK, ÖNERİ VE ŞİKAYET POLİTİKASI

- 26.1-Hasta iletişim birimine başvuran, ulaşan hasta ve hasta yakınlarının şikâyetleri değerlendirilir.
- 26.2-Hasta ve hasta yakınları dinlenir ve çözümler sunulur.
- 26.3-Sorun yerinde çözüldü ise kayıt defterine yazılır, çözümlenmemiş ise hasta iletişim birimi başvuru formunu doldurur
- 26.4-Acil olanlar hastane idaresine bilgi verilir.
- 26.5-Hakkında başvuru yapılan hastane çalışanından iki gün içerisinde bilgi istenir.
- 26.6-Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da iki gün içerisinde bilgi alınır.
- 26.7- Alınan tüm bilgi ve belgeler üçüncü günün sonunda hastane hasta hakları kurulu üyelerine dosya oluşturularak dağıtılır.
- 26.8-Kurul onbeş günde bir toplanır, hasta hakları başvuru dosyalarını Hasta Hakları mevzuatı çerçevesinde değerlendirir.
- 26.9-Kurulda alınan kararlar başvuru sahibine ve çalışana yazılı olarak bildirilir.
- 26.10-E-mail Yolu ile İletilen hasta Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi
- 26.11-Hastanın/yakınının e-mail yoluyla iletilen şikâyeti ile ilgili gerekli kayıtlar alınır.
- 26.12-Hastanın/yakınının ilettiği şikâyet hakkında ön bilgiler sistemden toplanır ve konu değerlendirilerek e-mail yoluyla hasta/yakınına geri dönülür.
- 26.13-Hastanemizde hastaların görüş öneri ve şikâyetlerinin alınması amacıyla kilitli dilek ve öneri kutuları yerleştirilmiştir.
- 26.14-Hasta ve hasta yakınları tarafından doldurulan öneri, şikâyetler Hasta Görüşleri Değerlendirme Komitesi tarafından incelenir ve değerlendirilir.

## 27- HASTA YATIŞ İŞLEMLERİ

### 27.1-Sağlık Güvencesi Olan Hastalardan Yatışta İstenilen Evraklar:

- 1) SGK'lı (SSK, Bağkur, Emekli Sandığı )hastaların Kendisi, Eş, Çocuk Anne Ve Babalar için;
  - a) TC kimlik numarası ile
- 2) Emekli Sandığına Bağlı (Resmi Kurumlar) Hastalardan İstenilen Belgeler
  - a) Hastanın kendisi için istenilen belgeler:
    - T.C. kimlik numarası
  - b)Eş, Çocuk, Anne ve Babadan istenilen belgeler:
    - T.C. kimlik numarası

Not: Askeriye ve Bankalar gibi bazı kurumların kendisine özel kabul kriterleri vardır.

### 3) Yurt Dışı Sigortalılarından istenecek gerekli belgeler:

- a) T.C. Kimlik fotokopisi
- b) S.G.K dan onaylı Türkçe Sağlık Yardım Belgesi olması gerekmektedir.



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

### GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:8/11

27.2-Hasta, yatacağı serviste yatış işlemini yaptırır.

27.3-Hasta onam formu doldurulur.

27.4-Hekim hastanın tedavisini düzenler hastanın tedavisi hemşire ve sağlık görevlileri tarafından yapılır.

### 28- HASTA ÇIKIŞ İŞLEMLERİ:

28.1-Hastanın evrakları hekim tarafından hazırlanır. Epikriz ve sevk kâğıtları hekim tarafından yazılır.

28.2-Servis tıbbi sekreteri hastanın evraklarının kontrolünü yapar.

28.3-Ücretli hastalar vezneye ödemesini yapar.

28.4-Sosyal güvencesi olmayan hastalar refakatçileri var ise ücretini vezneye öder ve gerekli olan evrakları tamamlar.

### 9- HASTA VE YAKINLARININ SORUMLULUKLARI

Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerde en iyi hizmeti alabilmek için siz ve yakınlarınız, haklarınız kadar sorumluluklarınız olduğunu da bilmelisiniz.

Sorumluluklarınız:

29.1-Genel Sorumluluklar:

I. Kişiler kendi sağlığına dikkat etmek için elinden geleni yapmalıdırlar.

II. Hastane çalışanlarımızın 24 saat hizmet verdikleri göz önünde bulundurulmalıdır.

III. Kişi uygunsa kan verebilir ya da organ bağışında bulunabilir.

IV. Basit durumlarda kişi kendi bakımını yapmalıdır.

29.2-Sosyal güvenlik durumu:

I. Hasta, sosyal güvenlik ve kişisel bilgilerindeki değişiklikleri zamanında bildirmek durumundadır.

II. Hasta muayeneye gelirken; mutlaka yanında kimliğini bulundurmalıdır.

III. SGK, GSS olan hasta, pirim ödemelerini ve vizesini zamanında yaptırmak zorundadır.

IV. Resmi hastalar sevk kağıdını ve sağlık karnesini yanında getirmek zorundadır.

V. Resmi hastaların eşleri, çocukları, anneleri ve babaları ise T.C No ile müracaat edebilirler.

29.3-Sağlık çalışanın bilgilendirme:

I. Hasta yakınmalarını ve daha önce kullandığı ilaçları, müdahaleleri, alerjilerini, sağlığı ile ilgili tüm bilgileri eksiksiz vermelidir.

29.4-Hastane kurallarına uyma:

I. Hasta, başvurduğu sağlık kuruluşunun kural ve uygulamalarına uymalıdır.

II. Hasta, Sağlık Bakanlığı ve diğer sosyal güvenlik kurumlarınca belirlenen sevk zincirine uymalıdır.

III. Hasta, randevulu hizmet veren bir sağlık tesisinden yararlanıyorsa; randevu tarihine ve saatine uyması gerekmektedir.

IV. Hastalarımız; hastane personelinin, diğer hastaların ve ziyaretçilerin haklarına saygı göstermelidir.

V. Hasta, hastane malzemesine verdiği zararı karşılamak zorundadır.

VI. Bilinci açık ve planlı yatış yapılan hastalar tıbbi gereksinimi dışında yanında bulundurduğu eşyaların kendi sorumluluğunda olduğunu bilmeli ve buna göre tedbir almalıdır.

VII. Tıbbi gereksinim ve hastane idaresinin izin verdiği haller (tırış makinesi v.b.) dışında yanıcı, yakıcı,parlayıcı madde bulundurmamalı ve elektrikli alet kullanmamalıdır.

VIII. 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) uymalıdır.

29.5-Tedavisi ile ilgili önerilere uyma:

I. Hasta tedavisi ve ilaçla ilgili tavsiyeleri dikkatle incelemeli, anlayamadığı yerleri sormalıdır.

II. Hasta, uygulanacak tedaviyi reddetmesi veya önerilere uyulmamasından doğacak sonuçlardan kendisi sorumludur





TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

### GÜNCEL KURUM REHBERİ

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:9/11

## 30- HASTA VE YAKINLARININ HAKLARI

Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi polikliniklerinde size aşağıda açıklanan haklarınızı sağlamaktadır. Sağlık görevlileri ve diğer çalışanlarımız, haklarınızın bilincinde olup size saygıyla hizmet sunarlar.

### 31.1- Haklarınız

Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesinde size mümkün olan en iyi tedavi ve hizmet verilmektedir. Burada hasta olarak siz;

#### 1) Hizmetten genel olarak faydalanma

İrk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumlarınız dikkate alınmadan hizmet alma hakkınız vardır.

#### 2) Bilgilendirme ve bilgi isteme

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkânının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı istemeye hakkınız vardır.

#### 3) Mahremiyet

Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmetini almaya hakkınız vardır.

#### 4) Reddetme, durdurma ve rıza

Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalede rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkınız vardır.

#### 5) Sağlık kuruluşunu ve personeli seçme ve değiştirme:

İmkânlar ölçüsünde sağlık kuruluşunu seçme, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetinden faydalanmaya, sağlık hizmeti verecek-vermekte olan tabiplerin ve diğer sağlık çalışanın kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye hakkınız vardır.

#### 6) Güvenlik

Sağlık hizmetlerini güvenli bir ortamda almaya hakkınız vardır.

#### 7) Dini vecibelerini yerine getirebilme

Sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde dini vecibelerinizi yerine getirmeye hakkınız vardır.

#### 8) İnsani değerlere saygı gösterilmesi

Saygınlık görme ve rahatlık; Saygı ve itina gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkınız vardır.

#### 9) Ziyaret ve refakatçi bulundurma

Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye, mevzuatın ve sağlık tesisinin imkânları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi halinde, refakatçi bulundurmaya hakkınız vardır.

#### 10) Müracaat. Şikâyet ve dava hakkı

Hakların ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikâyet ve dava hakkını kullanmaya hakkınız vardır.



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

**GÜNCEL KURUM REHBERİ**

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:10/11

<b>BİRİM</b>	<b>TELEFON NO-DAHİLİ</b>	<b>BİRİM</b>	<b>TELEFON NO- DAHİLİ</b>
<b>POLİKLİNİKLER</b>		<b>HASTA SERVİSLERİ</b>	
Kardiyoloji 1	1226-1242	Kardiyoloji Servisi	1644-1091
Kardiyoloji 2	1220-1229	Doktor Odası	1268
Kardiyoloji 3	1233-1219	Hemşire Odası	1541
Kardiyoloji 4	1222-1207	Servis Eko	1153
Kardiyoloji 5	1211-1248	Kardiyoloji Servisi	1017-1073
Kardiyoloji 6	1253-1241	Doktor Odası	1029
K.V.C -1	1227-1030	Kardiyoloji Ofis	1003
K.V.C -2	1236-1256	Cerrahi Servis	1382-1033
Çocuk Kardiyoloji Polikliniği	1036-1258	Hemşire Odası	1361
Gastroentoloji	1260	Doktor Odası	1645
Endoskopi Dr.Od.	1290	Kardiyoloji Servisi	1367
Endoskopi İşlem	1299	Anne Odası	1075
Endoskopi Sekreterliği	1301	Pediyatri Servisi	1032
Diş Polikliniği	1262-1230	Doktor Odası	1362
Ağrı-Anestezi Polikliniği	1249	Anestezi Doktor Odası	1074-1355
Fizik Tedavi Polikliniği	1131	Anestezi Tekn. Odası	1027
Aile Hekimi	1455-1466	Gastroentoloji	1358
Dahiliye Polikliniği	1257	Gastroentoloji Dr Odası	1079-1652
Çocuk Hast.Polikliniği	1257	Gastroentoloji Ofis	1655
Enfeksiyon Odası	1053	Organ Nakli Servisi	1491
Nöroloji Polikliniği	1059	Kardiyoloji Servisi	1061-1063
Psikolog	1345	Kardiyoloji Servisi	1038
Evde Bakım	1381	Cerrahi Servisi	1648
Nakil Polikliniği	1664	Cerrahi Doktor Odası	1084
Göğüs Polikliniği	1254	Kalp Nakli Dr Odası	1103
ANJİO	1321	Enfeksiyon Hemşire Odası	1082
<b>GÖRÜNTÜLEME MERKEZİ</b>		Konferans Salonu	1378
E.K.G	1305-1309	<b>YOĞUN BAKIM ÜNİTELERİ</b>	
Doppler-BT Randevu	1163	Koroner Yoğun Bakım	1612-1613
Röntgen	1125-1155-1161	Cerrahi Yoğun Bakım	1106
Ultrason Doppler	1132	Pediyatri Yoğun Bakım	1273
Tomografi(Multislice)BT	1127		
Sintigrafi-Nükleer-BT	1505		
Efor Banko	1353-1397		
Eko Banko	1453-1524		
Holter Sekreterlik	1400-1413		
Acil	1240-1066		
<b>LABORATUVAR</b>			
Biyokimya Sekreteri	1238-1224		
Mikrobiyoloji Sekreteri	1209		
Kan Bankası	1285-1292-1284		
<b>İDARİ BİRİM</b>			
Bilgi İşlem	1176-1445		
Kalite Yönetim Odası	1487		
Tahakkuk Kontrol Odası	1140		
Ameliyathane Sekreteri	1167-1342		
Danışma	1010		
Hasta Hakları Birimi	1261-1237		
Sosyal Hizmetler Uzmanı	1162		



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

**GÜNCEL KURUM REHBERİ**

Kod No:YÖN.RH.01

Y.T: 15.03.2010

Rev.No: 03

Rev.Tarihi: 25.11.2014

Sayfa No:11/11





