

Hasta Hakları Birimleri ne yapar?

Hasta Hakları Birimleri, hekim veya diğer sağlık çalışanlarına karşı kurulmuş değillerdir. Hastaların hizmet alım sürecinde karşılaştıkları sorunların çözümüne yardımcı olan, **hak ihlaline uğradığını düşünen hasta ve hasta yakınlarının mağduriyetlerinin giderilmesine çalışan ünitelerdir.**

Hasta Hakları Birimleri, **modern işletmecilik anlayışının ürünüdür.** Hizmet verdiği kitlenin soru ve sorunlarını görmezlikten gelen bir kurum asla başarılı olamaz. Her işte bazı eksiklik veya kusurların olabilmesi doğaldır. Doğru olan, bunları tespit edip azaltmaya ve kendimizi geliştirmeye gayret etmektir. İşte, Hasta Hakları Birimleri bu işlevi üstlenmişlerdir. Bu birimlere iletilen sorun ve şikâyetler, o hastanede hangi ünitelerde, ne tür ve kimlerden kaynaklanan sorunlar yaşandığının, yöneticiler tarafından fark edilmesini sağlar.

Bundan öte **bu birimler, yaşanan sorunlara anında çözümler geliştirerek, sorunun büyümesini ve sorunla ilişkili personelin daha tatsız sonuçlarla yüzleşmelerini önler.** Çözüme kavuşturulmasa bile, sorunu anlatacak, içini dökecek bir muhatap bulan çoğu hasta veya hasta yakını, rahatlayarak sağlık kurumundan ayrılıyor. Bu durum, şikâyete konu olan sağlık personeli ve kurumu için aslında bir supap mekanizmasıdır.

Nitekim Sağlık Bakanlığının istatistiklerine göre; 15 Şubat 2004 ile 7 Kasım 2005 arasında bu birimlere iletilen 29 bin 354'ü yerinde çözülmüş ve başvuran hasta veya hasta yakını şikâyetçi olmamıştır. Bu süre içerisinde işleme alınan şikâyet sayısı ise sadece 5 bin 336'dır. Bu 5 bin 336 şikâyetten ise yüzde 71'i çalışanın lehine sonuçlanmıştır. Sadece yüzde 19 başvuruda çalışan sorumlu bulunmuştur.

CEZA VERMEZ SORGULAR

Kaldı ki, **Hasta Hakları Kurullarında bir çalışanın sorumlu bulunması, onun suçlu olduğunu kesin olarak göstermez.** Hasta Hakları Kurullarında yapılan iş, **bir soruşturma veya yargılama değildir.** Sadece şikâyetle ilgili ön incelemedir. Yani, 'şikâyet dikkate alınıp soruşturma yapılınsın mı yapılmasın mı?' konusunda yöneticiye fikir vermektedir. Yoksa **bu kurullar, sağlık çalışanına bir ceza veremez.** Ceza, ancak hukuki mevzuatımıza uygun biçimde yapılan idari soruşturmanın sonunda verilebilir. Eğer suçlanan personel, haklı olduğuna inanıyorsa, gerekli savunmasını yapar, kanıtlarını sunar ve mağdur olmaz. Ceza olsa bile itiraz yolları açıktır. Elbette, toplumda herkes gibi sağlık çalışanları da yapıp ettiklerinden sorumludur. **Kimse sorgulanamaz değildir ama bir kişinin sorgulanması, onun suçlu olduğunu göstermez.**

Bu nedenle, Hasta Hakları Birimleri'ni, Hasta Hakları Kurulları'nı ve **buralarda çalışan görevlileri, hekim ve diğer hastane personeline savaş ilan etmiş hasım kişiler olarak görmek, insafla ve gerçeklerle bağdaştırmıyor.** Doğal olarak, bu tabloyla uyumlu olmayan, kişisel sürtüşme ve kırınlıkların yaşandığı özel durumlar olabilir. Bunlar ise, genel çıkarımlara konu olmamalı.

Prof. Dr. Tevfik ÖZLÜ