

# **HASTA REHBERİ**

## **PATIENT GUIDE**

## Değerli misafirimiz,

Göz sağlığında dünyanın en güncel tıp teknolojisine ve konusunda uzman medikal kadrosuna sahip, kaliteli ve güvenilir sağlık hizmeti sunmayı ilke edinen Dünyagöz Hastaneler Grubu'na hoş geldiniz.

Bu "Hasta Rehberi" hastanemizdeki tedaviniz süresince size yardım ve rehberlik etmek üzere hazırlanmıştır.

Dünyagöz Hastaneler Grubu olarak 1996 yılından bu yana, göz ve göz çevresi sağlığınız için gözün tüm branşlarında yüzlerce farklı tedavi yöntemiyle 365 gün, 24 saat; yurt içi ve yurt dışında toplam 27 merkezimizde 300 kişilik deneyimli medikal kadromuz, 2000'i aşkın personelimiz ve çağdaş yönetim anlayışımızla sizlere en kaliteli hizmeti sunmak için çalışmaktayız.

Grubumuz Türkiye çapında İstanbul, Ankara, Antalya, İzmit, Adana, Samsun, Tekirdağ, Bursa, Konya, Sakarya, Gaziantep ve İzmir olmak üzere 12 ayrı ilde 21 şube ve yurt dışında Almanya'nın Frankfurt ve Köln, Gürcistan'ın Tiflis, Azerbaycan'ın Bakü, Kosova'nın Priştine, Hollanda'nın Amsterdam ve Nijmegen, Kırgızistan'ın Bişkek, Saraybosna'nın Bosna Hersek şehirlerinde olmak üzere 9 ayrı noktada hizmet vermektedir.

Türkiye'de sağlık turizminin öncülüğünü üstlenerek dünyanın 160 ayrı yabancı ülkesinden yılda binlerce hastaya hizmet vermenin de gururunu yaşıyoruz.

Göz sağlığınız için her zaman yanınızdayız bugün yarın ve daima...

Sağlıklı günler dileriz.

Dünyagöz Hastaneler Grubu

## **Our Esteemed Guest,**

Welcome to Dünyagöz Hospitals Group boasting the world's latest medical technologies and expert staff in eye health whose objective is to provide quality and reliable healthcare services.

This Patient Guide has been prepared to assist and guide you during your treatment at our hospital.

Since 1996, Dünyagöz Hospitals Group has been offering most quality services 365 days, 24 hours in all ophthalmology branches for your ocular and periocular health by following hundreds of different treatment methods with 300 experienced physicians and more than 2000 employees in a total of 27 national and international treatment centers.

Dünyagöz Hospitals Group operates with 21 branches in 12 provinces across Turkey, including İstanbul, Ankara, Antalya, İzmit, Adana, Samsun, Tekirdağ, Bursa, Konya, Sakarya and Gaziantep, and also provides services in 9 international locations including Frankfurt and Cologne in Germany, Tbilisi in Georgia, Baku in Azerbaijan, Prishtine in Kosovo, Biskek in Kyrgyzstan, Sarajevo in Bosnia-Herzegovina in addition to Amsterdam and Nijmegen in the Netherlands.

We are also proud of leading health tourism in Turkey, offering services for thousands of patients in a year from 160 foreign countries around the world.

We are, and will always be, by your side for your eye health.

We wish you healthy days.

Dünyagöz Hospitals Group

## Gerekli İletişim Numaraları

Santral .....	9
Hastane Müdürü .....	4000 - 4006
Hasta Hakları Sorumlusu .....	4024-4025
İdari İşler Sorumlusu .....	4019
Servis Sorumlu Hemşiresi .....	4130-4018
Kafeterya .....	4034
Güvenlik .....	4229-4013

## Main Contact Numbers

Operator.....	9
Hospital Manager .....	4000 - 4006
Patient Rights Supervisor .....	4024-4025
Administrative Affairs Supervisor .....	4019
Unit Charge Nurse .....	4130-4018
Cafeteria .....	4034
Security .....	4229-4013

# İÇİNDEKİLER

## Yatan Hasta Rehberi

Hasta Hakları Birimi .....	1
Hemşirelik Hizmetleri.....	1
Ameliyat ve Yatış İşlemleri .....	1

## Diğer Uzmanlık Alanları

Laboratuvar Hizmetleri.....	5
-----------------------------	---

## Genel Hizmetler

Çocuk Oyun Odası.....	7
Kafeterya .....	7
İnternet .....	7
İbadethane .....	7
Acil Hizmetler - Ambulans .....	7
Çağrı Merkezi.....	7

## Oda İçi Hizmetler

Telefon .....	9
Televizyon - Televizyon Listesi .....	9
Havalandırma .....	9
Pencere .....	9
Yatak kullanımı.....	9
Sigara.....	11
Evcil Hayvanlar.....	11
Hemşire Çağrı Sistemi .....	11
Çiçek .....	11
Yemek.....	11
Kablosuz İnternet .....	11
Acil Durum-Tahliye Planı .....	11
Ulaşım.....	13
Otopark Hizmetleri .....	13

Teknik Servis .....	13
Kat Temizlik Hizmetleri .....	13
Ziyaret Saatleri .....	13
Refakat .....	15

## Bilinçli Hasta Rehberi

Bilinçli Hasta.....	17
Hekiminize bu soruları sorun.....	19

## Hasta ve Yakınlarının Hakları ve Sorumlulukları

Hasta Hakları .....	21
Hasta Sorumlulukları.....	25

## Sağlığınız ve Güvenliğiniz

Düşmelerden Korunma .....	29
Enfeksiyonlardan Korunma .....	29
İlaç Güvenliği .....	29
Sigaranın Zararları .....	29
Sigarayı Bırakmada En İyi Uygulamalar.....	31
Güvenlik Hizmetleri .....	31
Yangın Güvenliği ve Acil Durum.....	31
Yangın Emniyeti .....	33
Deprem Esnasında .....	33
Bina Tahliyesi .....	35

# INDEX

## Inpatient Guide

Patient Rights Department .....	2
Nursing Services .....	2
Operations and Admission .....	2

## Other Medical Services

Laboratory Services .....	6
---------------------------	---

## General Services

Kids' Playroom .....	8
Cafeteria .....	8
Internet .....	8
Praying Rooms.....	8
Emergency Services - Ambulance.....	8
Call Center.....	8

## In - Room Services

Telephone.....	10
TV-TV List.....	10
Air Conditioner/Ventilation .....	10
Windows.....	10
Patient Bed.....	10
Smoking .....	12
Pets .....	12
Nurse Call System.....	12
Flowers .....	12
Meals.....	12
Wireless Internet.....	12
Emergency - Evacuation Plan .....	12
Transportation.....	14
Car Park Services .....	14

Technical Service .....	14
Floor/Housekeeping Services .....	14
Visiting Hours.....	14
Patient Attendants .....	16

## A Guide for The Informed Patient

Being An Informed Patient .....	18
Ask your Physician The Following Questions...	20

## Patients' and Relatives' Rights and Responsibilities

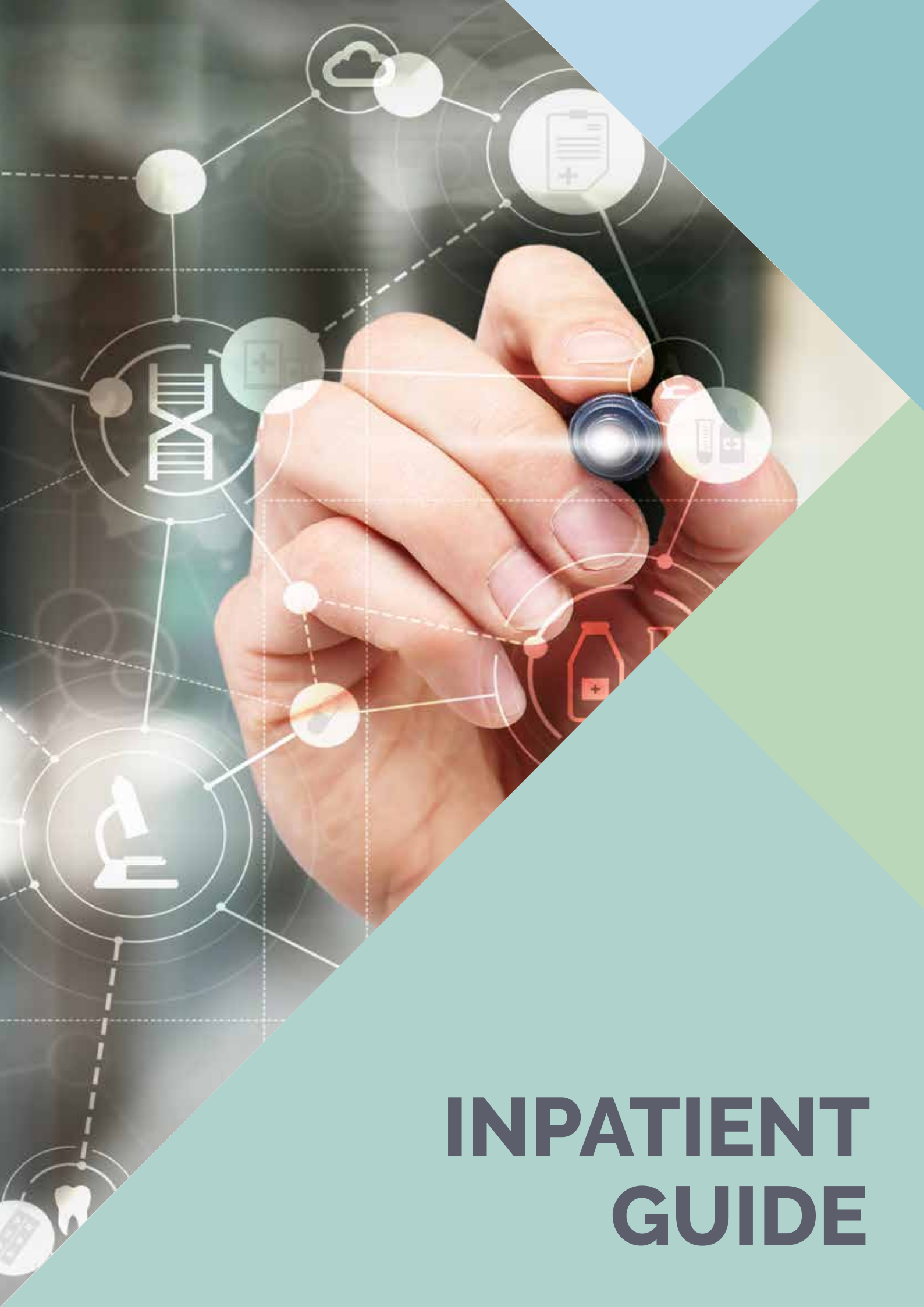
Patients' Rights .....	22
Patients' Responsibilities.....	26

## Your Health and Safety

Prevention of Falls .....	30
Infection Prevention .....	30
Drug Safety .....	30
Harms of Smoking.....	30
Best Practices for Quitting Smoking.....	32
Security Services.....	32
Fire Safety and Emergency .....	32
Fire Safety .....	34
In Case of an Earthquake .....	34
Evacuation of the Building .....	36



# YATAN HASTA REHBERİ



# INPATIENT GUIDE

# Yatan Hasta Rehberi

## Hasta Hakları Birimi

Kurumumuzda görüş ve önerilerinizi değerlendirmek üzere Hasta Hakları Birimimiz bulunmaktadır. Hasta Hakları Sorumlusu ile iletişime geçebilirsiniz.

## Hemşirelik Hizmetleri

Hemşirelik hizmeti kurumumuzda eğitim, deneyim ve bakım kalitesi yüksek bir ekip tarafından verilmektedir. Hemşirelik hizmetleriyle ilgili her konuda istek ve önerileriniz için servis sorumlu hemşiremiz ile görüşebilirsiniz. Tedavi sonrası evde bakım konusunda hemşireniz sizi ayrıca bilgilendirecektir.

## Ameliyat ve Yatış İşlemleri

### Hasta Kabul İşlemleri

Hastanemize muayene için geldiğinizde, daha önce hastanemize başvurmadıysanız, T.C. kimlik numaranız ile size özel bir kişi kodu oluşturulur ve işlemleriniz bu numara üzerinden takip edilir. Hasta kabul işlemlerinizi, hastanemizin giriş katında bulunan "Hasta Kabul" bölümünde yaptırabilirsiniz. Kayıt işlemlerinizi gerçekleştirmek için yanınızda bulunması gereken belgeler;

- √ Nüfus cüzdanı veya ehliyet (T.C. Kimlik Numarası veya Pasaport)
- √ T.C. vatandaşı olmayanlar için pasaport
- √ Özel sigortalılar için sigorta kartı

### Muayene İşlemleri

Hasta Kabul bölümünde kayıt işlemleriniz tamamlandıktan sonra görevli personel tarafından muayene olacağınız hekiminizin bulunduğu kata yönlendirilirsiniz. Hasta danışmanı tarafından ön ölçüm ve tetkik işlemleriniz gerçekleştirildikten sonra muayene için hekiminizin odasına alınırsınız.

### Ameliyat Planlama İşlemleri

Muayene işlemleriniz tamamlandıktan sonra hekiminizin uygun görmesi halinde ameliyat kararı verdiyseniz bilgi almak için görevli arkadaşlarımız size yardımcı olacaktır.

### Ödemeler

Tedavi giderleriniz ile ilgili ödemelerinizi kredi kartı veya havale şeklinde gerçekleştirebilirsiniz.  
(TL, Euro, Dolar)

# Inpatient Guide

## Patient Rights Department

Our establishment has a Patient Rights Department available to handle and process your opinions and suggestions. You may contact Patient Rights Representative for your suggestions.

## Nursing Services

Our nursing services are carried out by a highly trained and experienced team, offering patients high quality care. Contact our Unit Charge Nurse for your requests and suggestions related to the nursing services. Your nurse will also provide you with information about post-treatment care at home.

## Surgical and Admission Procedures

### Patient Admission Procedures

When you come to our hospital for an examination, a unique personal code is created for you with your Passport Number and your procedures are tracked using this number if you have not been to our hospital before. You can complete the patient admission procedures at the "Patient Admission" unit located on the ground floor of our hospital.

The documents that you must have with you for registration procedures are:

- √ National ID card or driving license (ID number or Passport)
- √ Passport for non-Turkish citizens
- √ Insurance card for privately insured patients

### Examination Procedures

After your registration procedures are completed at the Patient Admission Unit, the staff will direct you to the floor where your physician's office is located. Once your patient consultant has carried out preliminary measurement and testing procedures, you will be taken into the physician's office for examination.

### General Surgery and Laser Surgery Planning Procedures

After your examination is completed, if you choose surgery based on your physician's advice our staff will assist you and provide information.

### Payment

You may pay your treatment costs by credit card or wire transfer (in Turkish Liras, Euro, US Dollars)

# Yatan Hasta Rehberi

## Ameliyat Hazırlık Süreci

### » Genel Ameliyat

Ameliyat öncesi Hepatit Markerleri, HIV testleri, tam kan sayımı ve kan şekeri ölçümünüz yapılır. Kan testleri ve dâhiliye muayenesi sonuçlarınız anestezi hekimi tarafından değerlendirilir. Her türlü ihtiyacınıza göre donanımlı odanızda uzman hemşirelerimizin yardımıyla ameliyata hazırlanırsınız.

## Lazer Ameliyat

Ameliyat öncesi ameliyathane koşullarına uygun olarak uzman hemşireler tarafından hazırlanır ve ameliyathaneye alınırsınız.

## Taburculuk İşlemleri ve Konsültasyon

Taburcu olma zamanınız doktorunuz tarafından belirlenir. Taburcu olurken, genel kontrolleriniz hekiminiz tarafından yapıldıktan sonra; evde bakımınız, kontrol randevularınız, kullanmanız gereken ilaçlar ve beslenmeniz konusunda bilgilendirilirsiniz. Taburculuk işlemleri için hemşirenizi odanızda bekleyiniz.

# Inpatient Guide

---

## Preoperative Preparation Process

General Surgery ‹‹

Hepatitis Marker tests, HIV tests, full blood counts and blood glucose measurements are carried out before the surgery. Your blood tests and examination results are evaluated by the anesthetist. With the help of our expert nurses, you are prepared for the surgery in your fully equipped room.

---

## Laser Surgery

Prior to the surgery, you are prepared by expert nurses according to the operating room requirements and then taken to the operating room.

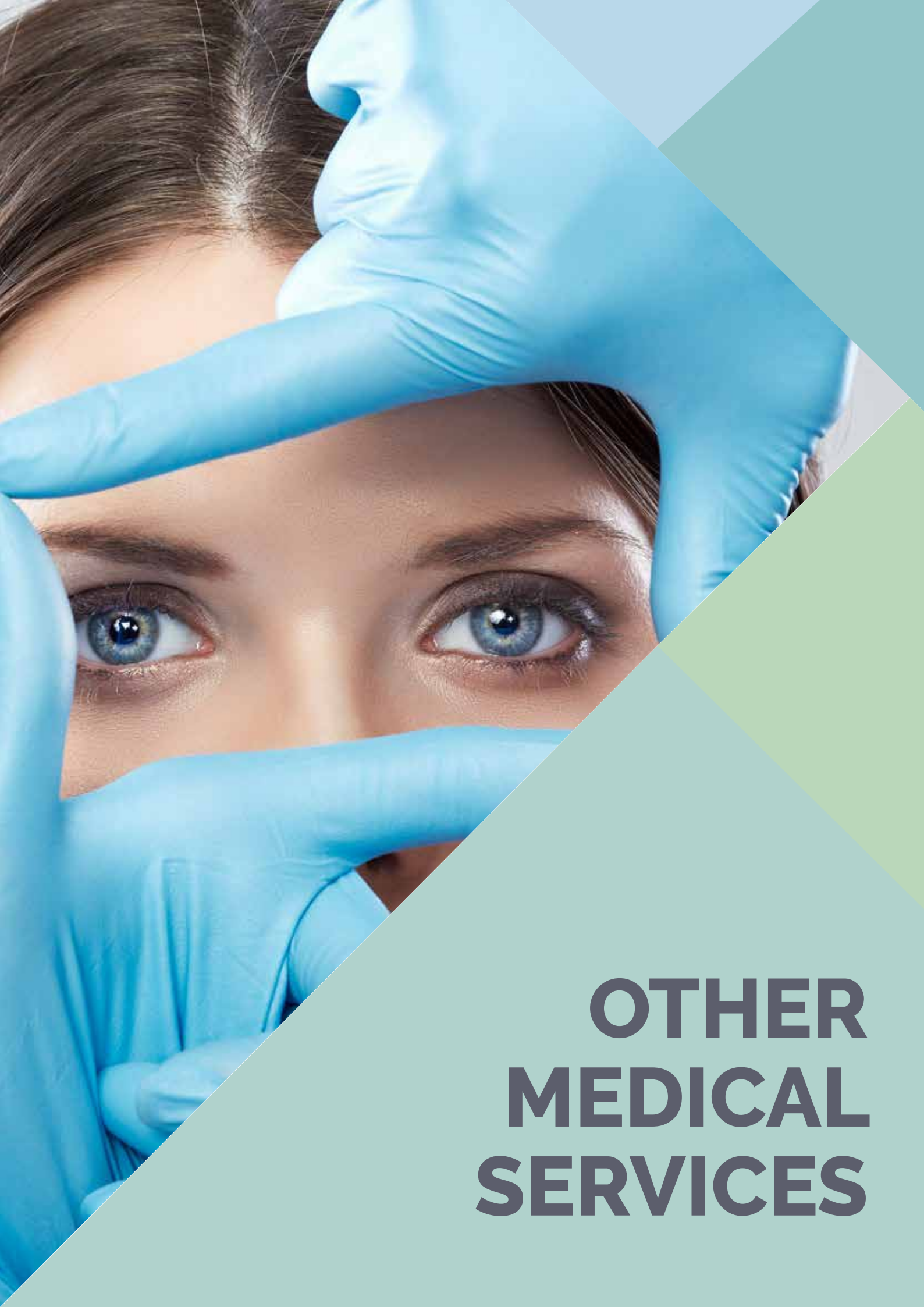
---

## Discharge Procedures and Consultation

The time of your discharge will be determined by your physician. After your physician carries out the examinations during discharge, you will be given information regarding home care, follow-up visits, the medicines that you should take and your diet. Please wait in your room for your nurse for the discharge procedures.

# **DİĞER UZMANLIK ALANLARI**





# **OTHER MEDICAL SERVICES**

# Diğer Uzmanlık Alanları

## Laboratuvar Hizmetleri

Deneyimli uzmanlar ve teknik personelden oluşan laboratuvar kadrosu ile bilimsel ve pratik uygulama birikimlerini günümüz teknolojsi ile birleştirerek, hasta/kurum beklentilerini en üst düzeyde karşılamak amacıyla hizmet verilmektedir. Son teknoloji ile donatılmış laboratuvar hizmetlerimiz sadece göz ameliyatları öncesinde yapılan tahlillerle sınırlı kalmamakta, ihtiyacınız olan tüm laboratuvar tetkikleriniz doğrultusunda hizmet verilmektedir.

Bilgi ve randevu almak veya laboratuvar sonuçlarınızı öğrenmek için Hasta Hakları Sorumlusu ile iletişime geçebilirsiniz.

# Other Medical Services

## Laboratory Services

With experienced specialists and technical staff, our laboratory services fully meet patient/organization expectations by combining know-how on scientific and practical applications with state-of-the-art technology. Our in-house laboratory, which is equipped with the latest technologies, is not only limited to performing preoperative analyses required for eye surgeries, but also meets all the laboratory analysis needs that you may have.

To get information and an appointment or to learn about your laboratory results, please contact the Patient Rights Supervisor.



# GENEL HİZMETLER



# **GENERAL SERVICES**

# Genel Hizmetler

## Çocuk Oyun Odası

Kurumumuza aileleri ile gelen çocukların keyifli vakit geçirebilmeleri için hazırlanmış olan oyun odamız giriş katta hizmet vermektedir.

## Kafeterya

Hastanemizin giriş katında yer alan kafeterya hizmetimizden 08:30 – 18:30 saatleri arasında yararlanabilirsiniz.

## İnternet

Kurumumuzun giriş katında internet köşemiz bulunmaktadır. Bilgisayar ve internet olanaklarından ücretsiz olarak yararlanabilirsiniz.

## İbadethane

Kurumumuzda dilediğiniz takdirde ibadetlerinizi rahatlıkla yerine getirebilmeniz için -2. katta mescid bulunmaktadır. Ayrıca aynı katta abdesthanemiz de mevcuttur.

## Acil Hizmetler - Ambulans

Kurumumuz her türlü acil sağlık ihtiyacınızı karşılayacak deneyimli hekim kadrosuyla 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. 112 Acil ve Med-Line ambulans hizmetleri ile anlaşmamız bulunmaktadır. Acil durumlarda hekimlerimizin yönlendirmeleri ile ambulans hizmetinden yararlanabilirsiniz.

## Çağrı Merkezi: 444 4 469

Bilgi ve randevu için çağrı merkezimizi 7/24 arayabilirsiniz.

# General Services

## Kids' Playroom

Designed for children to enjoy themselves when they come to our hospital with their families, a kids' playroom is located on the ground floor.

## Cafeteria

Our Cafeteria, found on the ground floor, is open from 08:30 to 18:30.

## Internet

We have an Internet access corner on the ground floor. You may use the PCs and the Internet free of charge.

## Praying Rooms

There is a Prayer Room, on the -2nd floor of the hospital. We also have an ablutionary place on the same floor.

## Emergency Services - Ambulance

Experienced physicians of our organization are available 24/7 to meet any emergency healthcare needs. We have service agreements with 112 Emergency and Med-Line ambulance services. In emergencies, you can utilize the ambulance services as per the direction and instruction of our physicians.

## Call Center: 444 4 469

For information and appointments, you may contact our call center 24/7.



# ODA İÇİ HİZMETLER



# IN-ROOM SERVICES

# Oda İçi Hizmetler

## Oda İçi Hizmetler

Tüm hasta odalarımız yüksek hijyen şartlarında olup en üst düzeyde konfora sahiptir. Odanıza yerleştikten sonra hemşirelerimiz size kendini tanıtarak odanız hakkında bilgi verir ve varsa sorularınızı yanıtlar. Lütfen yatış süresince hemşireleriniz ile iletişim kurmaktan ve onlara sorularınızı yöneltmekten çekinmeyin

## Telefon

Hastane içi arama yapmak için kitapçıkta yer alan "Gerekli İletişim Numaraları" bölümümüzden yararlanabilirsiniz. Dış hatları aramak için santrali arayabilir ve aramak istediğiniz numarayı santral görevlisine bildirerek odanıza bağlatabilirsiniz.

## Televizyon

Odanızdaki televizyondan yerli ve yabancı kanalları "TV kanal listesi"nden seçip izleyebilirsiniz. İsteddiğiniz kanal listede yoksa kanal aratma yaparak yeni kanallar bulabilir ya da Sorumlu Hemşire ile iletişime geçerek Teknik Servis personelinden yardım alabilirsiniz.

## Televizyon Listesi

1	ATV	7	NTV	13	NTVSPOR
2	KANAL D	8	STAR	14	TRT1
3	FOX TV	9	HABERTÜRK	15	TRT AVAZ
4	SHOW TV	10		16	SAMANYOLU
5	TV8	11	TRT ÇOCUK	17	TRT SPOR
6		12	EURONEWS		

## Havalandırma

Odanızda bulunan klima teknik birimimiz tarafından yazın soğuk, kışın sıcak konuma getirilmektedir. Isı ayarını kendiniz yapabilirsiniz. Odanızda ısıtma ve soğutmayı sağlayan klimadan tam olarak yararlanabilmek için pencerelerinizi ve kapınızı kapalı tutmanızı tavsiye ederiz.

## Pencere

Oda pencereleri hastalarımızın güvenliği için sadece havalandırma amacıyla aralanabilir özelliktedir.

## Yatak Kullanımı

Yatak kumandası ve yatak ayakucunda bulunan kontrol paneli ile yatağınızı istediğiniz pozisyona ayarlayabilirsiniz.

# In-Room Services

## In-Room Services

All of the patient rooms offer high standards of hygiene and comfort. Once you settle in your room, our nurses will introduce themselves, give you information about your room and answer your questions, if any. Please do not hesitate to communicate with or ask your nurses questions during your hospital stay.

## Telephone

You may refer to the section titled "Main Contact Numbers" in the guide to make phone calls within the hospital. In order to make calls outside the hospital, you may call the operator and give the number that you wish to reach so that they can connect you.

## TV

You may watch local and international TV channels on the TV in your room by selecting from the "TV channel list". If the channel you are looking for is not on the list, you may look for new channels by using channel search or receive assistance from the Technical Service staff by contacting the Supervisor Nurse.

## TV List

1	ATV	7	NTV	13	NTVSPOR
2	KANAL D	8	STAR	14	TRT1
3	FOX TV	9	HABERTÜRK	15	TRTAVAZ
4	SHOW TV	10		16	SAMANYOLU
5	TV8	11	TRT ÇOCUK	17	TRT SPOR
6		12	EURONEWS		

## Air Conditioning Ventilation

The air conditioner system in your room is adjusted by our technical unit in order to cool your room in the summer season and warm your room in the winter season. You may adjust the temperature yourself. We recommend keeping your windows and door closed to allow the AC to work efficiently.

## Windows

For the safety of our patients, the room windows may only be opened slightly for ventilation purposes.

## Patient Bed

You may adjust your bed to the desired position using the bed controller and control panel located at the foot of the bed.

# Oda İçi Hizmetler

## Sigara

Hastanemizde sigara içmek yasaktır.

## Evcil Hayvanlar

Kurumumuza evcil hayvan kabul edilmemektedir.

## Hemşire Çağrı Sistemi

Acil durumlar için yatağınızın başında ve banyoda "Hemşire Çağrı" butonu bulunmaktadır. Çağrı butonuna bastığınız anda hemşireniz yanınızda olacaktır.

## Çiçek

Yakınlarınızın gönderdiği çiçekler, taşıdıkları mikroorganizmalarla çeşitli enfeksiyonlara veya alerjilere neden olabilir. Bunun yanı sıra, odanızın içine veya dışına yerleştireceğiniz çiçekler, deprem ve yangın gibi acil durumlarda hasta çıkış yollarını kapatabilir. Belirtilen risklerden dolayı, yatan hasta odalarımıza çiçek kabul edilememektedir. Gelen çiçekleriniz çiçek kartı ile güvenlik tarafından teslim alınır ve sizlere telefon ile bilgi verilir.

Taburcu işlemleriniz tamamlandıktan sonra güvenlik görevlilerinden çiçeğinizi teslim alabilirsiniz.

## Yemek

Kurumumuzdaki yatış ve ameliyat programınıza göre kahvaltı ve yemek saatleriniz değişmektedir. Ameliyat olan hastalarımızın yemek saati programı sorumlu hemşire tarafından yapılmaktadır.

Diğer hastalarımız için kahvaltı ve yemek saatlerimiz:

√ Kahvaltı: 08:00 – 09:00

√ Öğle Yemeği: 12:30 – 13:30

√ Akşam Yemeği: 18:00 – 19:00 saatleri arasındadır.

Eğer Cafe D' den yemek hizmeti almak istiyorsanız, kafeteryamız 08:30 - 18:30 saatleri arasında hizmet vermektedir.

## Kablosuz İnternet (Wi-Fi)

Kurumumuzda ücretsiz kablosuz internet hizmeti sunulmaktadır. Kablosuz internet kullanıcı adı ve şifrenizi hemşirelerimizden öğrenebilirsiniz.

## Acil Durum - Tahliye Planı

Odanızın giriş kapısının arkasında acil durum ve tahliye planı bulunmaktadır. Acil durumlarda kaçış yönünüzü belirlemek için lütfen tahliye planını inceleyiniz.

# In-Room Services

## Smoking

Smoking is prohibited at the Dünyagöz Hospitals Group.

## Pets

Pets are not allowed in the hospital.

## Nurse Call System

There is a "Nurse Call" button by your bedside headboard as well as in the bathroom for emergency situations. Your nurse will come the moment you press this button.

## Flowers

Flower sent by relatives may cause infections or allergies due to the microorganisms they carry. Furthermore, flowers you place inside or outside your room may block exit routes of the hospital in case of fire or earthquake. Because of these risks flowers are not accepted in patients' rooms. The security will receive the flowers sent to you with the flower cards and inform you by phone. You may pick up your flowers upon discharge from the hospital.

## Meals

Your breakfast and meal times vary depending on your admission and surgery schedule. The meal time schedule for those patients who have undergone surgery is prepared by the Unit Charge Nurse.

The breakfast and meal times for other patients are as follows:

√ Breakfast: 08:00 - 09:00

√ Lunch: 12:30 - 13:30

√ Dinner: 18:00 - 19:00

If you need any service from Cafe D, our cafeteria is open between 08:30 - 18:30.

## Wireless Internet (Wi-Fi)

We offer wireless internet service inside the hospital free of charge. You may learn the wireless internet username and password from nurses' desk.

## Emergency - Evacuation Plan

There is an emergency and evacuation plan behind the entrance door of your room. Please review the evacuation plan in order to identify the exit route that you should use in an emergency.

# Oda İçi Hizmetler

## Ulaşım

Ücretli olarak taksi hizmeti almak için İdari İşler Sorumlusu ile iletişime geçebilirsiniz.

## Otopark Hizmetleri

Kurumumuzda otopark hizmetimiz bulunmaktadır. Otoparkımız 07:30 - 19:00 saatleri arasında hizmet vermektedir. İhtiyacınız doğrultusunda İdari İşler Sorumlumuzu arayabilirsiniz.

## Teknik Servis

Odanızda bulunan her türlü hizmetlerle (TV, klima, yatak vb.) ilgili aksaklıklarda 24 saat boyunca Servis Sorumlu Hemşiresini arayarak bildiriminizi yapabilirsiniz. Hemşiremiz teknik servis çalışanlarını yönlendirecektir.

## Kat Temizlik Hizmetleri

Odanız ve çevresinin temizliğini kontrol etmek amacıyla İdari İşler Sorumlusu oda ziyaretlerinde bulunacaktır.

## Ziyaret Saatleri

- √ Hastanemizde düzenin sağlanması açısından her gün saat 22:00'den sonra ziyaretçi kabul edilmemektedir.
- √ Hastalarımızın sağlığı için odada aynı anda ikiden fazla ziyaretçi bulunmamasına ve ziyaret süresinin 10 dakika ile sınırlandırılmasına özen gösteriniz.
- √ Ziyaretiniz sırasında hastalarımızın ve kendi sağlığınızın korunması için hasta ile doğrudan temas etmeyiniz.
- √ Ziyaret öncesi ve sonrası ellerinizi yıkayınız ya da el dezenfektanı kullanınız.
- √ Ziyaretiniz sırasında hasta ve yakınlarının mahremiyetine özen gösteriniz.
- √ Ziyaretçiler tarafından hastalara dergi ve kitap gibi hediyeler getirilebilmektedir.
- √ Çiçekler, enfeksiyon taşıma riskleri nedeniyle hasta odalarına kabul edilmemekte; taburcu olurken hastaya teslim edilmektedir.
- √ Hastanelerimize evcil hayvan kabul edilmediğinden, lütfen getirmemeye özen gösteriniz.
- √ Yataklara oturulmaması, yerlere çöp atılmaması, görevlilerin talimatlarına uyulması gerekmektedir.
- √ Hastaneye dair olumlu ve/veya olumsuz görüşlerinizi, öneri kutularına yazabilirsiniz.
- √ Ziyaretçiler hastanede bulunduğu süre içerisinde hastane kurallarına uymalıdır.

Anlayışınız ve işbirliğiniz için teşekkür ederiz.

# In-Room Services

## Transportation

You may contact the Administrative Affairs Supervisor to call a taxi.

## Car Park Services

We offer car park services. Our car park is open between 07:30 - 19:00. You may call the Administrative Affairs Supervisor, if necessary.

## Technical Service

You may report any interruption in the services offered in your room (TV, air conditioning, bed, etc.) any time by calling the Charge Nurse. Our nurse will direct the technical service employees accordingly.

## Floor / Housekeeping Services

The Administrative Affairs Supervisor will make room visits in order to check the cleanliness of the room and its surroundings.

## Visiting Hours

- √ To maintain the order in the hospital, visitors are not allowed after 22:00 on any given day.
- √ For patient comfort and health please make sure not to have more than two visitors in the room at a time and limit the visit duration to 10 minutes.
- √ To protect your health and health of our patients, please avoid direct contact with the patient.
- √ Please wash your hands or use a hand disinfectant before and after the visit.
- √ Please respect the privacy of patients and their relatives during your visit.
- √ Gifts such as magazines or books may be brought in for patients by visitors.
- √ Due to risk of infection, flowers are not allowed in patient rooms and are instead given to the patient when they are discharged.
- √ Pets are not allowed inside our hospital please be so kind to not bring pets to the hospital.
- √ Please do not sit on the beds or throw trash on the ground, and please follow the instructions of the staff.
- √ You may share positive and/or negative opinions about the hospital using the available suggestion boxes.
- √ Visitors should follow the hospital rules when in the hospital.

Thank you for your sensitivity and cooperation.

# Oda İçi Hizmetler

## Refakat

- √ Hastalarımıza sadece 1 refakatçi eşlik edebilmektedir. Hekimimiz tarafından refakatçi uygulaması yasaklanmışsa, lütfen buna uymaya özen gösteriniz.
- √ Refakatçiler, istirahat edebilmeleri için hasta odalarında bulunan refakatçi koltuklarını kullanabilirler.
- √ Refakatçiler, (hekim ve hemşire direktifleri dışında) hastaya yönelik herhangi bir uygulama yapmamalıdır.
- √ Refakatçiler hastaneye ait eşya ve malzemeleri düzenli ve temiz tutmalıdır. Hastane malına zarar veren refakatçi, zararı karşılamakla yükümlüdür.
- √ Refakatçiler, ilgili hekim ya da hemşire isteği dışında, hastaları hastane dışına çıkarmayacak veya yatağını değiştirmeyecektir.
- √ Hastalarımızın sağlığını korumak için lütfen dışarıdan yiyecek-içecek getirmeyiniz ve kabul etmeyiniz.
- √ Refakatçiler hasta odaları ve koridorlarda yüksek sesle konuşmamalı, çalışanları ve diğer hastaları rahatsız etmemelidir.
- √ Refakatçiler, hastaları ile ilgili herhangi bir sorun olduğu zaman hemşire çağrı butonu aracılığı ile hemşireye haber vermelidir.
- √ Refakatçilerin sık sık refakatçi değişikliğine gitmemeleri, değişikliğin zorunlu olması halinde ve hastanın yanından ayrılacağı durumlarda hemşirelere bildirmeleri gerekmektedir.
- √ Refakatçiler, hemşirelerce verilen hasta bakım eğitimi kurallarına uymalıdır. (El hijyeni, düşme riski).
- √ Refakatçiler, hasta odasında tedavi amaçlı kullanılan malzeme ve ekipmanlara müdahale etmemelidir.

Anlayışınız ve işbirliğiniz için teşekkür ederiz.

# In-Room Services

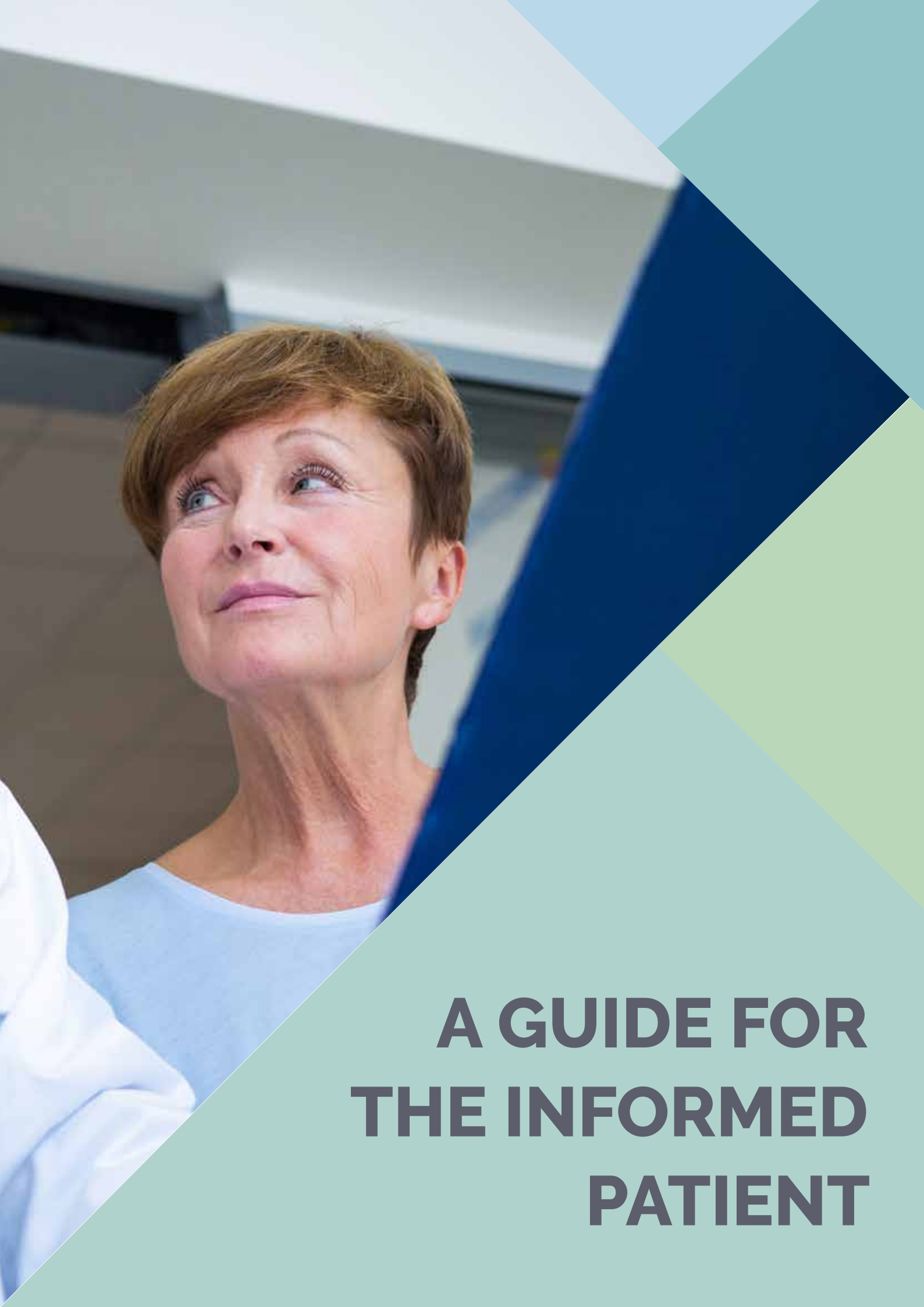
## Patient Attendants

- √ Patients can be accompanied by only 1 attendant. Please ensure compliance when the physician prohibits the patient from having attendants.
- √ Attendants can use attendant armchairs in patients' rooms to rest.
- √ Attendants are not allowed to administer anything to the patient (except for physician and nurse instructions).
- √ Attendants should keep the goods and materials belonging to the hospital in order and clean. Attendants who damage hospital property will be obliged to compensate for such damage.
- √ Attendants may not take patients outside the hospital or change their beds except when requested by the relevant physician or nurse.
- √ To protect our patients' health, please do not bring or accept any food or drinks from outside the hospital.
- √ Attendants should not talk loudly in patient rooms and in corridors and should avoid disturbing the staff and other patients.
- √ Attendants should report to the nurse via the nurse call button when the patient has any problem.
- √ Attendants should not change frequently, and if such a change is necessary, they should report the situation to the nurses when they need to leave the patient.
- √ Attendants should follow the rules of patient care training provided by the nurses (hand hygiene, risk of falling).
- √ Attendants should not interfere with the materials and equipment used for treatment in the patient's room.

Thank you for your sensitivity and cooperation.



# **BİLİNÇLİ HASTA REHBERİ**



**A GUIDE FOR  
THE INFORMED  
PATIENT**

# Bilinçli Hasta Rehberi

## Bilinçli Hasta

Hasta ve hekim arasında kurulan etkili iletişim, tedavi başarısı üzerinde büyük rol oynamaktadır. Bireylerin kendi hastalıkları konusunda bilinçli ve bilgi sahibi olması, tedavi süreci ile birlikte doktor-hasta iletişimini de etkilemektedir. Bu konuda sağlık kurumlarına düşen görev; konulan teşhis, önerilen tetkikler, yapılan girişimler, tedavi yöntemleri, tedavi seçenekleri, olası risk ve komplikasyonlar hakkında hastaya bilgi vermektir. Günümüzde hekimlerimiz uygulayacakları tedavi yöntemlerine tek başına değil, hastasıyla birlikte karar vermektedir. Hasta ve hekime birçok yarar sağlayan bu yaklaşım, hastayı bilgilendirme noktasında hasta ile sağlık kurumu arasında olması gereken iletişimi de desteklemektedir.

Hastalarımızı bilgilendirme süreci sadece hekim muayenesiyle sınırlı kalmamakta; süreç, hastalıklarla özellikle de sık görülen durumlar için hazırlanan dokümanların hasta ile paylaşılması ile sürdürülmektedir. Bu dokümanlardan yararlanan ve hekimine soru sorarak hastalığı hakkında daha ayrıntılı bilgi sahibi olan hasta, tedavisi sırasında hekimine de yardımcı olabilmektedir.

Tedaviyi etkileyen en önemli faktörlerden biri de, hekim ve hastaların tedavi seçeneklerine birlikte karar vermeleridir. Hastalığı hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olan ve hekime bu konuda sorular sorabilen hasta, hekimin söylediklerini daha kolay uygulayabilmektedir. Hasta ve hekim arasında katılımcı bir iletişim ortamının olması, hastanın hekime olan güveninin artmasını sağlayarak tedavinin başarısını olumlu yönde etkilemektedir.

Hastaları karara ortak etmek, aktif rol almalarını sağlamak, hastalara tıbbi sorunlarıyla ilgili yeterli bilgi vermek, hasta-hekim-hemşire iletişimini geliştirmek tedavinin başarısı açısından büyük önem taşımaktadır.

# A Guide for The Informed Patient

## Being an Informed Patient

Establishing effective physician-patient communication plays a significant role in treatment success. If an individual is aware and informed of their own condition, this will have an influence on both the treatment process and the communication between the physician and the patient. Therefore, healthcare organizations should inform patients of the resulting diagnosis, recommended examinations, procedures, treatment methods, treatment options and potential risks and complications. Today, physicians decide on the treatment method not by themselves but together with their patients. This approach has many benefits for the patient and the physician, and also contributes to the communication that should be established between the patient and the healthcare institution in terms of informing the patient.

We inform our patients not only during an examination by the physician, since it is an ongoing process including the sharing of disease-related documents, especially those that have been prepared for the most common conditions. By utilizing such documents and asking their physician questions, the patient obtains detailed information about their condition and this way can also help the physician during treatment.

Treatment options mutually agreed by the physician and the patient are among the most important factors that affect the treatment. The patient who has obtained detailed information and therefore can ask the physician questions about their condition is able to follow physician's instructions more easily. An engaging and participatory communication setting between the patient and the physician positively impacts the success of treatment by enhancing the patient's trust in the physician.

For treatment success, it is essential to engage patients in the decision-making process, allow patients to take on an active role, provide them with sufficient information about their medical condition, and improve communication between patients, physicians and nurses.

# Sağlıklı bir iletişim ve işbirliği için

## Hekiminize bu soruları sorun!

### Şikâyetleriniz ya da hastalığınız konusunda

- √ Benim için koyduğunuz tanı nedir?
- √ Durumumun nedeni biliniyor mu?
- √ Şikâyetimin / hastalığımın tedavisi nedir?
- √ Ortaya çıktığında size bildirmem gereken bir belirti olur mu?
- √ Değiştirmem gereken alışkanlıklar var mı?

### Tetkikler konusunda

- √ İstemiş olduğunuz tetkik sonuçlarına göre neye karar vereceksiniz?
- √ Bu tetkiklerden önce dikkat etmem gereken herhangi bir durum var mı?
- √ Bu tetkikler için ne kadar vakit ayırmalıyım?
- √ Sonuçlarımı nasıl ve ne zaman alacağım?

### Tedavi konusunda

- √ Hastalığımın tedavisi nedir?
- √ Tedavi olmazsam ne olur?
- √ Tedavim ne kadar sürer?
- √ Tedavinin başarı şansı nedir?
- √ Bu tedavi ile ilgili riskler ve yan etkiler var mıdır? Varsa nelerdir?
- √ Tedavinin tam faydasını ne zaman görmeye başlarım?
- √ Tedavi süresince dikkat etmem gereken yiyecek, ilaç ya da aktivite var mı?
- √ Başka hastalıklarım ile ilgili kullanmakta olduğum ilaçlar var, bunları kullanmaya devam etmem tedavi sürecimi etkiler mi?
- √ Sigara ve alkol kullanımının bir etkisi var mı?
- √ Verdiğiniz ilaçları talimatlara uygun şekilde kullanmazsam ne olur?
- √ Hastalığım için başka tedavi seçenekleri var mı?

# For healthy communication and collaboration

## Ask your Physician the Following Questions

### About your treatment or disease

- √ What exactly is my diagnosis?
- √ Is it known what may have caused this condition?
- √ What is the treatment for my condition/complaint?
- √ Is there any symptom I should report to you if it occurs?
- √ Are there any habits that I should change?

### About tests

- √ What will you decide based on the test results that you requested?
- √ Is there anything that I should be careful about before these tests?
  - √ How much time should I allocate for these tests?
  - √ How and when will I get my results?

### About the treatment

- √ What is the treatment for condition?
- √ What happens if I do not get treatment?
  - √ How long will my treatment take?
- √ What is the success rate of the treatment?
- √ Are there any risks or side effects related to this treatment? If yes, what are they?
  - √ When will I begin to reap the full benefits of the treatment?
- √ Are there any foods, medicines or activities that I should be careful about during the treatment?
  - √ I am taking medicines for other diseases, will continuing to use them affect my treatment?
    - √ Do smoking and alcohol impact the treatment?
- √ What happens if I do not take the medicines that you prescribe according to the instructions?
  - √ Are there other treatment options for my disease?



# **HASTA VE YAKINLARININ HAKLARI VE SORUMLULUKLARI**



**PATIENTS' AND  
RELATIVES' RIGHTS AND  
RESPONSIBILITIES**

# Hasta ve Yakınlarının Hakları ve Sorumlulukları

## Hasta ve Yakınlarının Hakları ve Sorumlulukları

Sağlık hizmetleri, yaşamsal önemi nedeniyle, kişilerin hak ve sorumluluklarından ödün verilemez niteliktedir. Hasta Hakları, sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan bireylerin T.C. Anayasası, Milletlerarası Anlaşmalar ve Kanunlar ile teminat altına alınmış haklarını ifade eder. Hasta haklarının geliştirilmesinin temel amacı, sağlık hizmetlerinden yararlanan kişilerin desteklenmesi, güçlendirilmesi ve böylece hizmet kalitesini arttırarak sağlığın geliştirilmesidir. Hasta Hakları ve Sorumlulukları; Dünyagöz Hastaneler Grubu'nun misyonu, vizyonu ve kalite politikasının yarattığı ilkelerle Avrupa Hasta Hakları Bildirgesi (Amsterdam 1994), Dünya Tabipleri Birliği Hasta Hakları Bildirgesi (Bali 1995) ve T.C. Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Yönetmeliği (Resmi Gazete 1998) ışığında hazırlanmıştır.

## Hasta Hakları

### Hizmetlerden Yararlanma Hakkı

Kuruluşumuza başvuran her birey; ırk, din, dil, cinsiyet, sakatlık, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durum ayrımı yapılmadan var olan tanı ve tedavi olanaklarından en üst düzeyde yararlanma hakkına sahiptir.

Hastamız, doktorunu ve/veya sağlık kurumunu seçme ve tedavinin herhangi bir evresinde değiştirme hakkına sahiptir.

Hastamız, talebini yazılı olarak bildirdiğinde, o ana dek durumuyla ilgili tüm tıbbi kayıtlar, hastanın bizzat kendisine ya da işlemlerinin devam edeceği yeni kuruluşa, Dünyagöz tarafından en acil biçimde gönderilecektir.

### Saygı Görme Hakkı

Hastamız, her zaman ve her türlü koşulda, bireysel saygınlığı korunarak; saygılı, nazik, ve güleryüzlü bir ortamda tetkik yaptırma, tanı öğrenme ve tedavi olma hakkına sahiptir.

### Gizlilik Hakkı

Kuruluşumuza başvuran bireylerin kuruluşumuza verdiği tanı ve tedavi aşamasında elde edilen tüm bilgiler, ölümünden sonra da gizli kalacak biçimde korunur. Bu bilgiler, hastanın ya da varislerinin açık izni ya da mahkeme kararı doğrultusunda ilgili yerlere açıklanır.

Hastalarımız, tanı ve tedavilerinin her aşamasında, kendilerine ait dosyalara bakma ve kopya alma hakkına sahiptir.

Kurum çalışanları hasta bilgilerini hasta odasında ya da ziyaretçilere açık yerlerde bulundurmaz, hasta ile ilgili tartışmaları halka açık yerlerde yapmaz.

### Kimliği Bilme Hakkı

Hastalarımızın, kuruluşumuzda ilişkide bulunduğu tüm görevlilerin kimliklerini ve mesleki sorumluluklarını bilme ve olanaklı ise bu kişileri seçme hakkı vardır.

# Patients' and Relatives' Rights and Responsibilities

## Patients' and Relatives' Rights and Responsibilities

Since healthcare organizations carry out vital services, no compromise can be made for personal rights and responsibilities. Patient Rights refer to the personal rights of those who need to use healthcare services as protected by the Turkish Constitution, International Conventions and Codes. The main objective of promoting patient rights is to support and empower individuals who receive healthcare services, and thus improve healthcare by increasing the quality of the services. Patient Rights and Responsibilities were prepared in light of the Dünyagöz Hospitals Group's mission, vision and quality policy in accordance with the Declaration on the Promotion of Patients' Rights in Europe (Amsterdam, 1994), World Medical Association Declaration on the Rights of the Patient (Bali, 1995) and the Turkish Ministry of Health Patients' Rights Regulation (Official Gazette, 1998).

## Patients' Rights

### The Right to Use the Services

All individuals who come to our organization has the right to use the existing diagnostic and treatment services regardless of their race, religion, language, gender, impairment, philosophical beliefs, and economic and social status.

Our patient has the right to choose their physician and/or healthcare organization and change their mind at any stage of the treatment.

When our patient submits their request in writing, all of their medical records held up to that point in time will be immediately sent by Dünyagöz to the patient or the new organization where their treatment will continue.

### The Right to Be Respected

Our patient has the right to have their tests done, learn their diagnosis and receive treatment in a respectful, kind and hospitable environment which protects the individual's dignity at all times, under any circumstances.

### The Right to Privacy

All information on the individual who comes to our organization, which includes the information obtained during diagnosis and treatment stages, will be kept confidential, even after their death. This information will be only disclosed to the relevant parties upon the express consent of the patient or of their inheritors or upon a court decree.

Our patients have the right to review and receive copies of their own files at any stage of their diagnosis and treatment.

The staff do not keep patients' medical records and information in patient rooms or other places open to visitors and do not discuss patient-related matters in public places.

### The Right to Know Identity

Our patients have the right to know the identity and professional responsibilities of the personnel in contact with them in our organization and choose such personnel when possible.

# Hasta ve Yakınlarının Hakları ve Sorumlulukları

## Bilgi Edinme Hakkı

Hastalarımızın ya da yasal vasilerinin, hastaya uygulanacak tıbbi işlemler ve bunların fayda ve muhtemel sakıncaları, tedavinin kabul edilmemesi halinde ortaya çıkabilecek muhtemel sonuçları ve hastalığın seyri ve neticeleri konusunda sözlü veya yazılı olarak bilgi edinme hakları vardır.

## Haberleşme Hakkı

Resmi konuşma dilini anlamayan hastalarımızın, haberleşme amacı ile yabancı dil bilen personel ya da çevirmen isteme hakkı vardır.

## Hastadan Onay Alınması

Hastamıza yapılacak tıbbi müdahalelerde, kendisinin veya yasal temsilcisinin rızası aranır. Hastalarımıza tarafımızdan, hastalığı ile ilgili yan etki riski, iyileşme ile ilgili problemler ve tedavi sonucunda elde edilecek başarı gibi konularda bilgilendirme yapıldıktan sonra, hastalarımızın tedavi ile ilgili alınacak kararlara katılma hakkı vardır. Hastamız bu hakkı kullandığında, yapılacak tedavi işlemlerini de kabul etmiş sayılır.

Hastamızın yasal temsilcisinin onayının gerektiği ve önerilen girişimin acil olduğu durumda, eğer temsilcinin onayı zamanında alınamıyorsa, tıbbi girişim yapılabilir.

Yasal temsilcinin onay vermeyi reddettiği durumda, doktor veya diğer sağlık personelinin görüşü, girişimin hastayı ilgilendirdiği yolunda ise, karar mahkemeye ya da hakem heyeti benzeri bir görev birimine bırakılmalıdır.

## Danışma (Konsültasyon) Hakkı

Hastamızın kendi talebi ve ek ödemeyi kabul etmesi halinde, göz hastalıkları dışında başka bir uzman ile konsültasyon yapılmasını isteme hakkı vardır.

## Planlanan Tedaviyi Reddetme Hakkı

Hastanın önerilen tedaviyi reddetme hakkı vardır.

Hastanın tedaviyi reddi halinde başına gelebilecekler hekim tarafından kendisine anlatılır ve anlaşıldığına dair yazılı bir belge alınır. Daha önce tedaviyi reddeden bir hastanın tekrar başvurması halinde, gerekli tıbbi bakım ve tedaviyi alma hakkı vardır.

## Tetkik ve Tedavi Bedelleri

Hastamızın, sağlanan hizmet karşılığında ödeyeceği bedellerin açık ve detaylı bir faturasını isteme ve alma hakkı vardır. Hastanın sağlık harcamaları hastadan yazılı bir onay formu alınmadan açıklanamaz.

# Patients' and Relatives' Rights and Responsibilities

---

## The Right to Receive Information

Our patients and their legal guardians have the right to receive written or verbal information about the medical procedures to be conducted on the patient, the benefits and potential risks of such procedures, possible outcomes of rejecting the treatment, and the course and results of the condition.

---

## The Right to Communicate

Our patients who do not understand the official language have the right to request a staff member or an interpreter who speaks their language.

---

## Receiving Patient Consent

The consent of the patient themselves or their legal representative is sought for medical interventions on the patient. After we inform our patients of certain matters such as side effect risks, recovery-related problems and the success to be achieved with the treatment, patients have the right to be involved in the treatment decisions. When our patients exercise this right, they are considered to have accepted the medical procedures to be carried out.

In cases where the legal representative's consent is required and the suggested intervention is urgent, medical intervention may only take place if the legal representative's consent cannot be taken in time.

In cases where the legal representative refuses to give consent, and if the physician or other healthcare staff deem that the intervention concerns the patient, the decision should be left to a court or a similar body such as an arbitration committee.

---

## Consultation Right

Our patient has the right to request consultation with an expert other than an ophthalmologist, provided that they request this themselves and agree to make additional payment.

---

## The Right to Reject the Planned Treatment

The patient has the right to reject the recommended treatment.

The potential outcomes of rejecting the treatment are explained to the patient by the physician and a document is obtained showing the patient was informed and understood the given information. If a patient who previously rejected the treatment comes to the hospital again, they have the right to receive necessary care and treatment.

---

## Examination and Treatment Costs

Our patients have the right to request and receive an invoice, in which the costs of each service that they will make payments for are listed in a clear and detailed manner. Patients healthcare spending may not be disclosed without their prior written consent.

# Hasta ve Yakınlarının Hakları ve Sorumlulukları

## Sosyal ve Psikolojik Destek Alma Hakkı

Hastalarımızın, sosyal ve psikolojik destek alma, refakatçi bulundurma ve ziyaretçi kabul etme hakkı vardır.

## Hasta Şikâyetleri

Hastanın şikâyetlerinin dikkate alınarak, şikâyet mekanizmasının başlatılması, gözden geçirilmesi, sonuçlandırılması ve sonuçtan haberdar edilmesi hakkı vardır. Hastanın ve hasta yakınlarının, hasta haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikâyet ve dava hakkı vardır.

## Sağlık Kuruluşu Kural ve Uygulamaları

Hastalarımız, kendilerine uygulanacak hastane kural ve uygulamaları konusunda bilgi edinme hakkına sahiptir.

## Dini Hizmetlerden Faydalanma Hakkı

Dünyagöz Hastaneler Grubu hastalarının, dini vecibelerini serbestçe yerine getirebilmeleri için kurumda var olan ibadethaneleri kullanma hakkı vardır.

Hastalarımızın inancını temsil eden bir din görevlisi ile görüşmek istemesi durumunda Dünyagöz Hastaneler Grubu yardımcı olacaktır.

## Güvenli Ortam Hakkı

Hasta/hasta yakını ve ziyaretçiler hastanede bulunduğu süre içerisinde, can ve mal güvenliğinin sağlanması için hastanenin Genel Güvenlik Prosedürleri doğrultusunda güvenli ortam oluşturulur.

## Hasta Sorumlulukları

### Bilgi Verme

Hastamız sağlığıyla ilgili konularda; geçirdiği hastalıklar, mevcut şikayetler, uygulanan tedaviler ve kullandığı ilaçlar noktasında doğru ve tam bilgi vermelidir. Hastamız, yetkili doktora, tedavi sırasında ve sonrasında durumunda meydana gelen, beklenilmeyen değişiklikleri bildirmelidir. Hastamız tedavi öncesi ve sonrası kendisinden beklenen destekleyici tedbirleri eksiksiz olarak yapmalıdır. Bu konudaki olası bilgi eksikliğini hekimi ile paylaşmalıdır.

### Önerilere Uyma

Hastamız, öngörülen tedavi planına uymak ve doktorunun talimatları doğrultusunda hemşirelerin ve sağlık personelinin bakım planını yerine getirmekle yükümlüdür.

# Patients' and Relatives' Rights and Responsibilities

## The Right to Receive Social and Psychological Support

Our patients have the right to receive social and psychological support, have an attendant and accept visitors.

## Patient Complaints

As per patient rights, patient complaints are duly processed, necessary mechanisms are initiated, the complaints are reviewed and settled, and the outcome of the process is communicated to patients. When patient's rights are violated, the patient and their representatives have the right to start proceedings, file complaints and initiate lawsuits.

## Healthcare Organization Rules and Practices

Our patients have the right to obtain information about the hospital rules and practices to which they will be subject.

## The Right to Use Religion Services

Patients of Dünyagöz Hospitals Group have the right to use the prayer rooms available in the hospitals in order to freely perform their religious routines.

If patients request to see a religious official that represents their religion, Dünyagöz Hospitals Group will help to make this happen.

## The Right to a Safe Environment

In order to ensure the safety of life and property of patients/patient relatives and visitors when they are in the hospital, a safe environment is created according to the General Security Procedures of the hospital.

## Patients' Responsibilities

### Furnishing Information

Our patients should provide accurate and complete information about their health status, past diseases, their current complaints, prior treatments, and the medicines they take.

Our patients should report to their physicians any unexpected changes in their health that occur during and after the treatment. Our patients should completely take the supplementary precautions that are expected from them before and after the treatment. They should report their lack of information on this matter, if any.

### Following the Recommendations

Our patients are responsible for adhering to the prescribed treatment plan and carry out the care plan provided by the nurses and healthcare professionals according to the instructions of the physician.

# Hasta ve Yakınlarının Hakları ve Sorumlulukları

## Planlanan Tedaviyi Reddetme

Hastamız, tedaviyi reddetme ya da doktorunun talimatlarına uymaması halinde doğacak sonuçlardan sorumludur.

## Tetkik ve Tedavi Giderleri

Hastamız, sağlık kuruluşuna başvuru aşamasında, sağlık giderlerinin ne şekilde ve hangi kurum ya da kuruluştan karşılanacağını bildirmelidir.

Hastamız, tedavi gereği yapılan uygulamalar için ödemesi gereken miktarı, kurumun belirlediği süre içerisinde ödemekle yükümlüdür.

## Sağlık Kuruluşu Kural ve Uygulamaları

Hastamız, bulunduğu sağlık kuruluşunun tedavi ve davranışı ile ilgili kural ve uygulamalarına uymalıdır.

Hastamız, sağlık kuruluşu tarafından belirlenen kural ve uygulamalara uymaması, yapılan uyarıları dinlememesi, gereken tetkik ve tedaviyi yaptırmaması (hastalığın verdiği bilinç kaybı ve ağrılı halleri hariç) ve diğer hastaların şikayet ve rahatsızlığına sebep olması halinde, yetkili doktorun teklifi ve kurum amirinin onayı ile, sağlık kuruluşundan çıkarılabilir.

## Saygı Gösterme

Hastamız, diğer hastalar ile hastane personelinin haklarını dikkate almakla ve sağlık kurulu yönetiminin alacağı tedbirlere uymakla yükümlüdür.

## Bulaşıcı Hastalık Hali

Bulaşıcı hastalık şüphesi ya da teşhisi olan hasta, doktorunun çıkmasında sakınca olmadığını belirten izni olmadıkça taburcu olmayı talep etmemelidir.

## Uygunuz Talep

Hasta, doktorunca uygun görülmeyen ve tedavi planında bulunmayan herhangi bir ilacın verilmesini ya da uygulama yapılmasını talep etmemelidir.

## Hasta Ziyaretçisi

Hastalarımız ziyaretçilerini, sağlık kuruluşu tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde kabul etmelidir.

## Ödeme Sorumluluğu

Kusurlu kullanım veya kasıtlı olarak sağlık kuruluşunun demirbaş veya sarf malzemelerine zarar veren hastalar, bu zararı ödemekle yükümlüdür.

# Patients' and Relatives' Rights and Responsibilities

---

## Rejecting the Planned Treatment

Our patients are responsible for the outcomes of rejecting the treatment or not following the physician's instructions.

---

## Examination and Treatment Expenses

At the time of applying to the healthcare establishment, our patients should declare how healthcare expenses will be covered and by which institution or organization.

Our patients are responsible for paying the treatment fees due within the period determined by the organization.

---

## Healthcare Organization Rules and Practices

Our patients are required to follow the healthcare organization's treatment and behavioral rules and practices. Patients who do not follow the healthcare organization's rules and practices, neglect previous warnings, do not allow the staff to make necessary examinations or administer treatments (except for their actions in the state of unconsciousness and pain due to the disease) and disturb other patients, may be asked to leave the hospital subject to the request of the related physician and approval of the organization supervisor.

---

## Being Respectful

Our patients are obliged to respect the rights of other patients and hospital staff and respect the precautions taken by the healthcare organization's management.

---

## Infectious Diseases

Any patient who is suspected to have or diagnosed with an infectious disease should not request to be discharged, unless the physician approves their discharge in writing stating that such discharge does not constitute any concern.----

---

## Inappropriate Requests

Patients should not request to receive any practice or any medicine that is not deemed appropriate or included in the treatment plan.

---

## Patient Visitors

Our patients should accept their visitors in accordance with the rules set forth by the healthcare organization.

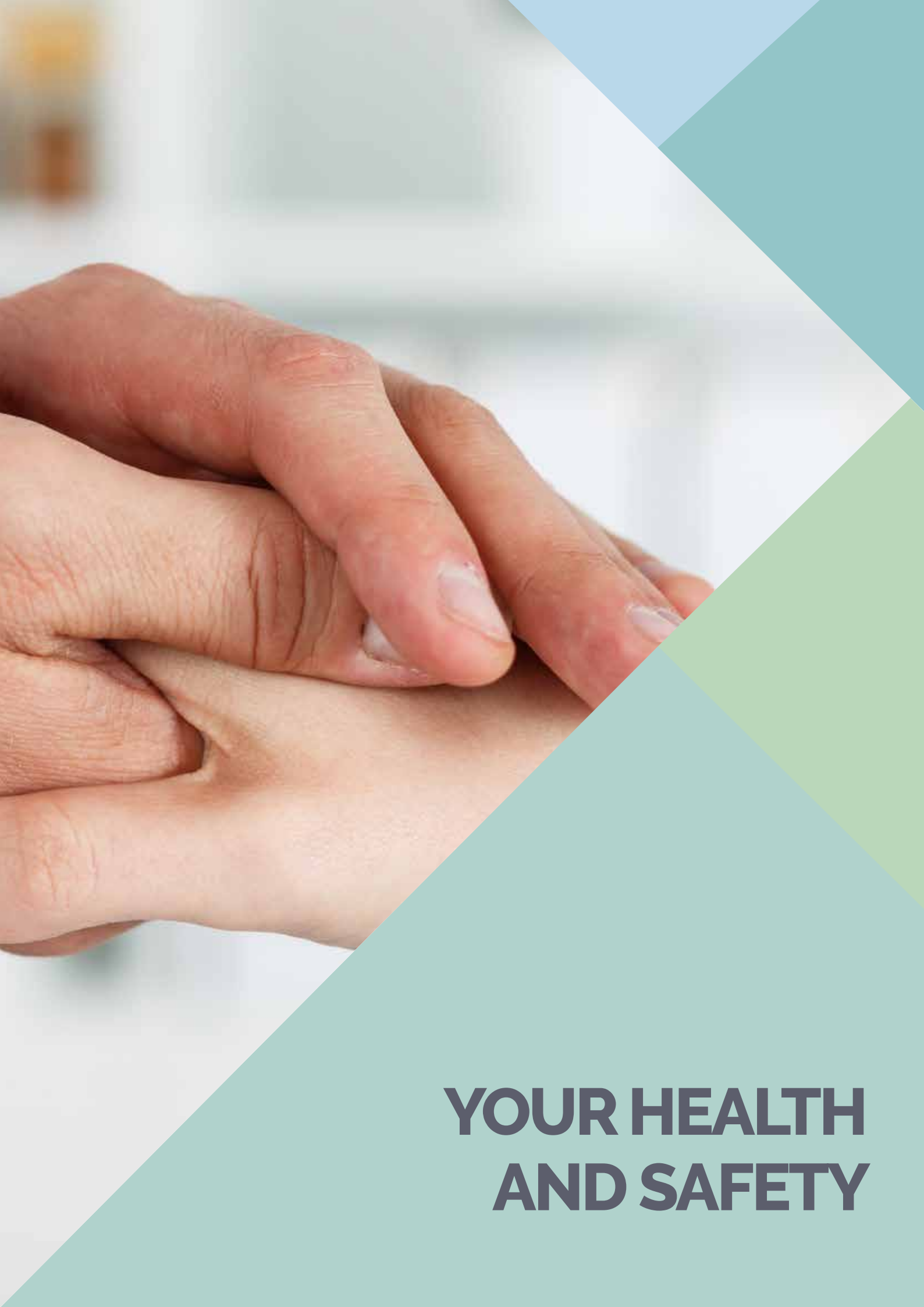
---

## Payment Responsibility

Patients who, intentionally or by misuse, damage the healthcare organization's fixed assets or consumables are obliged to compensate for such damages.



**SAĞLIĞINIZ  
VE GÜVENLİĞİNİZ**



**YOUR HEALTH  
AND SAFETY**

# Sağlığınız ve Güvenliğiniz

## Sağlığınız ve güvenliğiniz bizim için önemli!

Tedavi sürecinizin sorunsuz ve güvenli geçmesi için sizinle iş birliği içinde olmamız çok önemlidir.

## Düşmelerden Korunma

Hastane ortamı, eviniz gibi olmayabilir. Hastanede kaldığınız süre içinde aldığınız ilaçlar ve başka nedenlere bağlı olarak denge sorunu yaşayabilirsiniz. Lütfen hastanede bulunduğunuz süre içerisinde aşağıdaki önlemleri alınız.

- √ Hemşire çağrı düğmesi, telefon ve diğer kişisel eşyalarınızın ulaşabileceğiniz yerde olduğundan emin olunuz.
- √ Yatağınızın yüksekliğini en alt seviyeye indiriniz. Bu konuda hemşirenizden ya da yakınınızdan yardım isteyiniz.
- √ Yardım almadan yürüyecekseniz, yürüyeceğiniz yoldaki aydınlatmanın sizin için yeterli olduğundan ve giydiğiniz terliklerin altlarının kaymadığından emin olunuz.
- √ Ayağa kalktığınız zaman başınız dönüyorsa, yatak kenarında birkaç dakika oturun. Baş dönmeniz geçmezse hemşirenize haber veriniz.
- √ Hareket etmenizi destekleyen ve kullanmanız gereken ekipman varsa lütfen hemşirenizden yardım isteyiniz.

## Enfeksiyonlardan Korunma

El temizliği, mikropların yayılması ve enfeksiyon riskine karşı önlem alma noktasında büyük önem taşımaktadır. Ellerinizi en az 15 saniye yıkamanızı, yakınlarınızı ve ziyaretçilerinizi el yıkamaya teşvik etmenizi öneririz. El hijyeninizi sağlamak için odanızda ve hastane içinde bulunan el dezenfektanlarını da kullanabilirsiniz.

## İlaç Güvenliği

Hastanemizde bulunduğunuz süre boyunca tedavinizin doğru ve etkili bir şekilde yapılabilmesi için;

- √ Kullanmakta olduğunuz bütün ilaçlarınızı doktorunuza ve hemşirenize bildiriniz.
- √ Hemşirenizin verdiği ilaç dışında ilaç kullanmayınız.
- √ Yanınızda ilaç var ise hemşirenize teslim ediniz.
- √ Hemşirenize, ilaçlarınızın ne amaçlı verildiğini ve hangi zamanlarda alacağınızı sorunuz.

## Sigaranın Zararları

- √ Göz merceğinin saydamlığının azalmasına (katarakta) sebep olur.
- √ Ağız kokusu yapar, diş ve diş eti hastalıklarına yol açar.

# Your Health and Safety

## Your health and safety are important to us!

Your cooperation with us is vital for a trouble-free and safe course of treatment.

### Prevention of Falls

The hospital environment may differ from your home. You may experience balance problems due to the medicines that you take or other reasons during your hospital stay.

Please take the following precautions during your hospital stay.

- √ Ensure that the nurse call button, phone and other personal belongings are within reach..
- √ Lower your bed as far as possible. To do this, request help from your nurse or your attendant.
- √ If you are going to walk unassisted, make sure that the illumination of the walkway is sufficient for you and you wear non-slip slippers.
- √ If you feel dizziness when you stand up, sit down on the bed for a few minutes. If the dizziness persists, inform your nurse.
- √ If there is any equipment that supports your movement and that you need to use, please ask for help from your nurse.

### Infection Prevention

Clean hands are very important in preventing the spread of germs and risk of infection. We recommend you to wash your hands for at least 15 seconds and encourage your attendants and visitors to wash their hands. You can use the hand disinfectants available in the room and hospital in order to ensure hand hygiene.

### Drug Safety

In order to receive accurate and effective treatment during your hospital stay:

- √ Report any medicines that you are using to your physician and nurse.
- √ Do not use any medicines other than those supplied to you by your nurse.
- √ If you have medicines with you, give them to your nurse.
- √ Ask your nurse for what purpose the medicines are given and when you should take them.

### Harms of Smoking

- √ Reduces the transparency of the lens (cataract).
- √ Causes foul breath and dental and periodontal diseases.

# Sağlığınız ve Güvenliğiniz

- √ Dudak, yanak ve gırtlak kanserine neden olur. Hatta sigarayı yakmadan dudağında taşıyan ya da tütün çiğneyenlerde ağız içi kanserleri görülür.
- √ Beyin hücrelerinin ölümüne yol açar. Öğrenme bozuklukları, hafıza zayıflığı ve erken bunama görülür.
- √ Cildin yapısını bozar. Lekelerin ve kırışıklıkların oluşmasına, selülitlere sebep olur.
- √ Damar sertliğini hızlandırır. Beyin ve kalpte damar tıkanıklığına neden olur.
- √ Erkeklerde iktidarsızlığın başlıca sebeplerindendir. Ayrıca mesane kanserinin önemli nedenlerindendir.
- √ Akciğerlerde çeşitli hasarlara, astım ve kronik bronşit gibi hastalıklara neden olur.
- √ Bronşlarda ve akciğerlerde çeşitli kanserlerin oluşmasına neden olur.
- √ Gastrit, ülser ve reflü hastalığına sebep olur. Mide ve yemek borusu kanserine yol açar.
- √ Gebelikte tüketilen sigara düşük doğumlara ve bebekte gelişme geriliğine neden olur.
- √ Erken menopoz ve rahim kanserinin sebebidir.
- √ Pankreas kanseri riski artar.
- √ Hastalık, yara ve ameliyat tedavileri uzun sürer.
- √ Kullanılan ilaçları etkisizleştirebilir.
- √ Çocuklarınız kanseri önleyen genlerden yoksun olarak hayata gelir.
- √ Çevrenizdekilere de bu zararı verirsiniz. Çocuğunuzun sigaraya başlama oranı daha fazladır.

## Sigarayı Bırakmada En İyi Uygulamalar

- √ Sigarayı bırakamayacağınızı asla düşünmeyin ve karamsarlığa izin vermeyin.
- √ Bırakmak için kendinize bir gün belirleyin ve bırakma konusundaki kararlılığınızı yakınlarınıza bildirin.
- √ Sigarayı bırakmayı isteme nedenlerinizi yazın, görebileceğiniz bir yere asın ya da yanınızda taşıyın.
- √ Sigarayı hatırlatacak eşyaları (çakmak, sigaralık, küllük gibi) kaldırın. Cebinizde veya çantanızda sigara ve çakmak taşımamaya özen gösterin.
- √ Sigara içme isteği uyandıracak ortamlardan bir süreliğine uzak durun.
- √ Şiddetli sigara içme isteği geldiği zaman biraz dolaşın, oda değiştirin. Bir meyve yiyin ya da su için. Sigarayı neden bıraktığınızı hatırlayın. Derin bir nefes alıp verin. Bu istek 5-6 dakika sonra geçecektir.
- √ Profesyonel destek alın.

## Güvenlik Hizmetleri

Hastalarımızın sağlığı gibi, güvenliği de bizler için büyük önem taşımaktadır. Güvenlik görevlilerimiz 24 saat boyunca görev yapmaktadır. Kurumumuz 24 saat boyunca güvenlik kameraları tarafından izlenmekte ve kaydedilmektedir.

# Your Health and Safety

- √ Causes cancer of the lips, cheeks and pharynx. Oral cancers develop in people who hold the cigarette between their lips even without lighting them or in those who chew tobacco.
- √ Leads to the death of brain cells. Causes learning disorders, dysmnesia and early dementia.
- √ Impairs the skin structure. Causes stains, formation of wrinkles and cellulitis.
- √ Accelerates vein stiffness. Causes embolism in the brain and heart.
- √ Smoking is one of the leading causes of impotency. It is also one of the main causes of bladder cancer.
- √ Causes various types of damage in the lungs as well as diseases such as asthma and chronic bronchitis.
- √ Causes the development of various cancers in the bronchus and lungs.
- √ Causes gastritis, ulcer and reflux disease. Causes stomach and esophageal cancer.
- √ Smoking during pregnancy causes miscarriage and intrauterine growth restriction.
- √ Causes early menopause and endometrial cancer.
- √ Increases the risk of pancreatic cancer.
- √ Illnesses, injuries and surgery treatments last longer.
- √ Your children are born lacking anti-cancer genes.
- √ You cause this damage to the people around you, too. Your child is more likely to start smoking if you smoke.

## Best Practices for Quitting Smoking

- √ Never think that you cannot quit smoking and do not be pessimistic.
- √ Determine a day for quitting smoking and share your commitment to quit smoking with the people around you.
- √ Write down the reasons why you want to quit smoking on a piece of paper, hang it somewhere that you can see or carry it with you.
- √ Get rid of the things that will remind you of smoking (lighter, ashtray, etc.). Avoid carrying cigarettes and a lighter in your pockets or bag.
- √ Avoid settings that would urge you to smoke for a while.
- √ Take a walk or go to another room when you have a strong urge to smoke. Eat some fruits or drink water. Remember why you have quit smoking. Breathe in and out deeply. This urge will go away after 5-6 minutes.
- √ Get professional support.

## Security Services

In addition to our patients' health, we also care about their security. Our security employees are on duty 24 hours. Our establishment is monitored with security surveillance cameras 24 hours and the monitoring videos are recorded.

# Sağlığınız ve Gvenliğiniz

Kişisel eşyalarınız, değerli evrak ve belgelerinizi sahipsiz bırakmamanızı rica eder, özel eşyaların sizin sorumluluğunuzda olduğunu hatırlatırız.

## Yangın Gvenliği ve Acil Durum

Her türlü emniyet sisteminin bulunduğu kurumumuzda teknik ekipmanların haricinde mevcut olan yangın ihbar, söndürme sistemleri ve deprem durumu hakkındaki gerekli bilgileri aşağıda bulabilirsiniz.

## Yangın Emniyeti

- √ Odanızın giriş kapısı arkasında bulunan kat tahliye planı; odanızın bulunduğu kattaki konumunu, en yakın alarm butonunu, yangın sndrclerini ve yangın çıkış kapılarının yerlerini şematik olarak gösterir.
- √ Kurumumuzda bütün odalarımız, koridorlarımız ve diğer tüm bölümler yangına ve dumana karşı hassas ihbar detektörleri ile donatılmıştır.
- √ Her yangın çıkış kapısı holünde taşınabilir yangın söndürücüler ve yangın hortumları bulunmaktadır.
- √ Yangın ıkış merdivenleri sizi bina dışına yönlendirir.

## Yangın Halinde

- √ Herhangi bir yangın tehlikesi durumunda güvenlik görevlilerini arayabilirsiniz.
- √ Koridordaki en yakın alarm butonuna parmağınız ile bastırarak alarm sistemini aktif hale getirebilirsiniz.
- √ Size en yakın yangın çıkış kapısını kullanarak bina dışına ıkınız.
- √ Görevlilerin talimatlarına uyunuz.
- √ Yangın esnasında asansörü kullanmayınız. Eğer odanızdaysanız ve dışarı ıkamıyorsanız:
- √ Odanızda bulunan havalandırma sistemini duvardaki kontrol panelinden kapatınız.
- √ Havluları ve çarşafları su ile ıslatarak, kapı altlarını ve camların önünde bulunan havalandırma kanallarını kapatınız.
- √ Durumunuzu güvenlik görevlilerine bildirin.
- √ Odanızdaki havalandırma cihazını kapatınız.

## Deprem Esnasında

- √ Deprem başladığında sakin olun, koşmayın, paniğe kapılmayın.
- √ Pencerelerden uzak durun.
- √ Odadaysanız, odada yatak yanına uzanın veya bir i duvar ya da kapı arkasına yaslanın.
- √ Diz kp başınızı kollarınızla ve bir yastık ile koruyun.
- √ Paniğe kapılmayın ve bulunduğunuz yerden ıkmaya kalkışmayın.
- √ Acil durum ve tahliye anonslarını dikkatle dinleyin.

# Your Health and Safety

We kindly ask you to avoid leaving your personal belongings and important documents unattended and remind you that you are responsible for your personal belongings.

## Fire Safety and Emergencies

Below you can find the necessary information about the existing fire incident reporting and fire extinguishing systems (except the technical equipment) in our establishment fully equipped with all safety systems as well as what to do in an earthquake.

## Fire Safety

- √ The floor evacuation plan located behind the entrance door of your room shows the location of your room on that floor, the nearest alarm button, fire extinguishers and fire exit doors.
- √ All of the rooms, corridors and other units of the hospital are equipped with highly sensitive fire and smoke detectors.
- √ There are portable fire extinguishers and fire hoses at each fire exit door hall.
- √ Fire escape stairs lead you to the outside of the building.

## In Case of a Fire

- √ In case of fire danger you can call the security personnel.
- √ You can activate the alarm system by pressing the closest alarm button in the corridor.
- √ Leave the hospital using the nearest fire exit door.
- √ Follow the instructions of the personnel.
- √ Do not use the elevator during a fire.  
If you are in the room and are not able to go out:
- √ Shut down the ventilation system in your room by using the control panel on the wall.
- √ Soak the towels and sheets and use them to cover the openings at the bottom of the doors and the ventilation channels in front of the windows.
- √ Report your situation to the security staff.
- √ Turn off the ventilation device in your room.

## In case of an Earthquake

- √ Keep calm, do not run or panic when an earthquake begins.
- √ Stay away from the windows.
- √ If you are inside the room, lay down alongside the bed or lean against an interior wall or behind the door.
- √ Kneel down and protect your head by using your arms and a pillow.
- √ Do not panic and do not try to leave.
- √ Carefully listen to emergency and evacuation announcements.

# Sağlığınız ve Gvenliğiniz

- √ ıkmanız gerekiyorsa, acil ıkış merdivenlerinin güvenlik kontrolnn yapılmasını bekleyin.
- √ Asansrleri kullanmayın.
- √ Bina dışındaysanız, elektrik tellerinden ve direklerinden, pencerelerden veya zerinize dşebilecek her Őeyden uzak durun.
- √ Grevlilerin talimatlarına uyun.

## Bina Tahliyesi

- √ Binanın tahliyesi durumunda bina anons sistemi kullanılacaktır.
- √ Yangın ve deprem tahliyesi sırasında kesinlikle asansr kullanmayın.
- √ Asla koşmayın.
- √ Daima acil durum ekibinin talimatları doğrultusunda hareket edin.

# Your Health and Safety

- √ If you need to get out, wait until the emergency exit stairs are checked for safety.
- √ Do not use the elevators.
- √ If you are outside the building, stay away from electrical wires and posts, windows or anything that may fall on you.
- √ Follow the instructions of the staff.

## Evacuation of the Building

- √ In case of an evacuation, the building's announcement system will be used.
- √ Never use elevators during a fire or earthquake evacuation.
- √ Never run.
- √ Always act in accordance with the instructions of the emergency team.