

# IDH SÜLEYMAN MERT AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ



**BİLGİ REHBERİ**

## MERKEZİMİZE HOŞGELDİNİZ

Sayın Hasta / Hasta Yakını Bu El Kitabı, Sağlık Kuruluşumuza yapmış olduğunuz ziyaretin daha rahat geçmesi için servisleri tanıtmak ve işleyiş hakkında rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.

### GENEL TANITIM

1987 yılında Ankara Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesinden mezun olan Süleyman MERT aynı yıl Antalya – Serik ilçesinde muayenehane hekimliğine başlamıştır. 1989 Yılından itibaren Ankara Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesinden mezun olan eşi Sıddıka MERT ile birlikte hizmet vermeye devam etmiştir. 1992 yılında almış oldukları ‘İMLANT EĞİTİMİ’ ile Türkiye genelinde bu hizmeti veren 10 diş hekiminden ikisi olma unvanına sahip olmuşlardır.

1994 yılında Antalya 100. Yıl Caddesinde 2. şubeyi açmışlar ve burada 9 yıl hizmet verdikten sonra 2013 Yılında Özel IDH Süleyman Mert Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi’ni açmışlardır.

Merkezimiz İmplant Cerrahisi, Ağız Diş ve Çene Cerrahisi, Ortodonti, Pedodonti, Endodonti, Periodontoloji, Anestezi ve Reanimasyon Uzmanları ile hizmet vermeye devam etmektedir

Merkezimizde tıbbi donanım ve modern ameliyathanesi ve sterilizasyon ünitesi ile genel anestezi ve sedasyon ile müdahale yapılabilmektedir.

2018 yılında alınan ‘Sağlık Turizmi’ belgesi almaya hak kazandıktan sonra uluslararası hastalara da hizmet vermeye başlamıştır.

2019 yılından bu yana ISO 9001 ve ISO 10002 belgelerine sahiptir.

Tüm hastalarımıza acil şifalar dileriz.

MESUL MÜDÜR

## MİSYONUMUZ

Alanında; uzman kadrosu ve modern donanımı ile kaliteli hizmet vermeyi sürdüren mükemmel gülümseme hayallerini gerçekleştiren ulusal ve uluslararası ağız ve diş sağlığı merkezi olmak.

## VİZYONUMUZ

Etik değerlere bağlı kalarak, hasta ve çalışan memnuniyetini üst düzeyde tutan ileri teknolojiyi uzman kadrosuyla bütünleştirerek sağlık turizmi kapsamında uluslararası ağız ve diş sağlığı merkezi olmak.

## DEĞERLERİMİZ

Önce İnsan

Hasta ve Çalışan Memnuniyeti

Bilimsellik

Hakkaniyet

Kalıcı Güven

Saygınlık

Sürekli Gelişme

## HİZMET BİRİMLERİMİZ

Diş Klinikleri

Muayene Kliniği

Genel Diş Kliniği

Pedodonti Kliniği:

Endodonti Kliniği

Periodontoloji Kliniği

Ortodonti Kliniği

Ağız ve Çene Cerrahisi Kliniği

Ameliyathane

Görüntüleme Hizmetleri

Protez laboratuvarı

Sterilizasyon

## NASIL MUAYENE OLURUM?

Merkezimiz randevu sistemi ile çalışılmakta olup, hastalarımızın bekleme sürelerini en aza indirmek için (0242) 243 38 47 numara'lı telefonu arayarak veya Kültür, 3822. Sokak. No:6, 07090 Kepez/Antalya adresindeki merkezimize başvurarak Hasta Karşılama ve Yönlendirme biriminden randevuları oluşturulur. Randevu kartında hangi tarih ve zaman aralığında muayene olunacağı yazılı olarak bulunur.

Randevusuz gelen hastalarımıza uygunluk halinde bekleme bilgisi verilerek muayene olmaları sağlanır.

Randevunuza gelmeden 1 gün önce otomatik telefon sistemiyle aranarak randevunuza gelme onayı istenecektir. Randevunuza gelemeyecekseniz lütfen randevunuzu iptal ettiriniz.



## **TEDAVİ İŞLEMLERİ**

Muayenelerimiz saat 09:00' de başlar, 18:30 süresince kesintisiz devam eder.

Muayene için hasta karşılama ve yönlendirme tarafından resmi kimlik belgesiyle (kimlik kartı, pasaport, ehliyet vb.) birlikte kaydınız oluşturulur ve ilgili kliniğe yönlendirilir.

İlk defa başvuran hastalarımızın ön muayenesi yapılarak gerekli tedavisi için planlama yapılır ve randevuları oluşturulur.

Muayene sonucunda radyolojik tetkik istenmesi durumunda merkezimiz zemin katında bulunan radyoloji biriminde röntgen ve tomografi işlemlerinizi yapılıır.



## OPERASYON İŞLEMLERİ

Operasyon kararı verildikten sonra, tahlil tetkik sonuçları ile birlikte anestezi hekimi ile görüşülür. Geçirilmiş veya devam eden kronik rahatsızlığınız varsa lütfen hekiminize bilgi veriniz.

Anestezi hekimi ve diş hekimi tarafından operasyonla ilgili gerekli bilgilendirmeler sözlü olarak yapılır ve hasta rızası yazılı olarak alınır. Ameliyat randevusu verilir.

- ◆ Operasyonunuzun planlandığı ve yatışınızın yapıldığı andan itibaren hemşire ve hekimler tarafından size ve yakınınıza bölüme uyumunuz,
- ◆ Tedavi sürecinizde sizden uymanız gereken kurallar ve tedavi süreciniz hakkında,
- ◆ Merkez içerisinde takip ve tedaviniz bittikten ve taburculuğunuza karar verildikten sonra taburculuk sonrası yapmanız ve uymanız gerekenler, açısından ilgili sağlık çalışanları tarafından bilgilendirme yapılacaktır.

**Refakatçi politikamız** refakatçi kuralları doğrultusunda hasta yakınlarının kuruma uyumunu ve hasta güvenliğini sağlamaktır

## **REFAKATÇİ KURALLARI**

Hastanın başında refakatçi kalması kararı doktor tarafından verilir. Refakatçi sayısı bir kişi ile sınırlıdır.

Refakatçiler zorunlu haller dışında hastalarının yanından ayrılmamalıdır.

Refakatçiler genel kurallara uymakla yükümlüdür.

Refakatçiler ilgili hekim ya da hemşire bilgisi dışında, hastaya müdahale etmeyiniz ve yatağını değiştirmeyiniz.

Hastaneye ait eşya ve malzemeleri temiz, düzenli kullanmaya özen gösteriniz.

Hasta taburcu olmadan istek ve ihtiyaca göre refakat sonlandırılabilir.

Hastaya dokunmadan önce ve sonrasında ellerinizi yıkayınız ve el antiseptiği kullanmayı unutmayınız.

Hastaya yiyecek-ıçecek getirmeyiniz. Hekim ya da hemşireye danışmadan hastaya yiyecek ve ıçecek vermeyiniz.

Hasta yataklarına oturmayınız, yatmayınız.

Hastanın düşmesini önlemek için yatak korkuluklarının kalkık pozisyonda olmasına özen gösteriniz.

Çocuk hastalar için küçük oyuncaklar getirmeyiniz. Yere düşen oyuncakları temizlemeden çocuklarınıza vermeyiniz.

Hastanede tütün, sigara ve alkollü madde kullanımı yasaktır.

Refakatçi değişimi gerekirse ve hastanız ile ilgili herhangi bir sorun olduğu zaman hemşireye haber veriniz.

Özellikli hasta grupları refakatçileri ihtiyaç halinde 1 kişi ile sınırlandırılmaz.

Acil durumlarda; acil çıkış levhalarını takip ederek acil çıkış kapılarını kullanınız.

Her türlü görüş ve önerilerinizi dilek şikâyet kutularına ve web sitesinde bulunan hasta görüş öneri kısmına yazabilir veya hasta hakları birimine iletebilirsiniz.

Kurallara uyduğunuz için teşekkür ederiz.

## HASTA VE YAKINLARININ SORUMLULUKLARI

Sağlık Kurumu'ndan en iyi hizmeti alabilmek için siz ve yakınlarınızın, haklarınız kadar sorumluluklarınız olduğunu da bilmelisiniz.

Hasta / hasta yakını olarak sorumluluklarınız, sağlık kuruluşuna başvurmadan ve başvurduktan sonraki süreçte yerine getirmeniz gereken ödev ve yükümlülükleri ifade etmektedir.

Bu kapsamda Hastalar, sağlık hizmeti alırken aşağıdaki kurallara uyar.  
(Hasta Hakları Yönetmeliği Madde 42/A)

Başvurduğu sağlık kurum ve kuruluşunun kural ve uygulamalarına uygun davranır ve katılımcı bir yaklaşımla teşhis ve tedavi ekibinin bir parçası olduğu bilinciyle hareket eder.

Yakınmalarını, daha önce geçirdiği hastalıkları gördüğü tedavileri ve tıbbi müdahaleleri, eğer varsa halen kullandığı ilaçları ve sağlığıyla ilgili bilgileri mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru olarak verir.

Hekim tarafından belirlenen sürelerde kontrole gelmeli ve tedavisinin gidişatı hakkında geri bildirimlerde bulunur.

Randevu tarih ve saatine uyar ve değişiklikleri ilgili yere bildirir.

İlgili mevzuata göre öncelik tanınan hastalar ile diğer hastaların ve personelin haklarına saygı gösterir.

Personele sözlü ve fiziki saldırıya yönelik davranışlarda bulunmaz.

Haklarının ihlal edildiğini düşündüğünde veya sorun yaşadığında hasta iletişim birimine başvurur.

## HASTA VE YAKINLARININ HAKLARI

Kurumumuz size aşağıda açıklanan haklarınızı sağlamaktadır. Sağlık görevlileri ve diğer çalışanlarımız, haklarınızın bilincinde olup size hizmet sunar.

Bu kapsamda hastalar, sağlık hizmeti alırken aşağıdaki haklara sahiptir.

### 1) Hizmetten Genel Olarak Faydalanma

Adalet ve Hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlık hizmetlerinden faydalanma.

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

### 2) Bilgilendirme ve Bilgi İsteme

Her türlü sağlık hizmetinin ve imkanının neler olduğunu öğrenmeye ve sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü veya yazılı isteme hakkı vardır.

### 3) Sağlık Kuruluşunu ve Personelini, Seçme ve Değiştirme

Sağlık kuruluşunu seçmeye, değiştirmeye ve seçtiği sağlık tesisinde verilen sağlık hizmetlerinden faydalanmaya, sağlık hizmeti verecek vermekte olan tabiplerin ve diğer sağlık çalışanlarının kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye seçme ve değiştirmeye hakkı vardır.

### 4) Mahremiyet

Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmeti almaya hakları vardır.

### 5) Reddetme, Durdurma ve Rıza

Tedaviyi reddetmeye, durdurulmasını istemeye, tıbbi müdahalelerde rızasının alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya hakkı vardır.

## **6) Güvenli Bir Ortamda Sağlık Hizmeti Alma**

Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almaya, almaya hakkı vardır.

## **7) Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme**

Sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirmeye hakkı vardır.

## **8) İnsani Değerlere Saygı Gösterilmesi, Saygınlık Görme ve Rahatlık**

Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir ortamda, her türlü hijyenik şartlar sağlanmış gürültülü ve rahatsız edici bütün etkenler giderilmiş bir sağlık hizmeti almaya hakkı vardır.

## **9) Ziyaret ve Refakatçi Bulundurma**

Sağlık tesislerince belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde ziyaretçi kabul etmeye ve mevzuatın ve sağlık tesisinin imkanları ölçüsünde ve hekimin uygun görmesi halinde refakatçi bulundurmaya hakkı vardır

## **10) Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı**

Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü başvuru, şikâyet ve dava hakkını kullanmaya hakkı

## GÜVENLİK BİLGİLERİ VE POLİTİKASI

Sağlık Kuruluşu'na gelirken gereğinden fazla eşya getirmeyiniz.

Operasyon amaçlı gelirken değerli eşyalarınızı (ziynet eşyası, fazla miktarda para vb.) yanınızda getirmeyiniz.

Şüpheli bir durum veya şahıs gördüğünüzde ilgili klinik hemşiresine bilgi veriniz.

Herhangi bir eşyanızın kaybolması/çalınması ya da sahipsiz bir eşya görülmesi halinde danışmaya bilgi veriniz.

## GÖRÜŞ-ÖNERİ VE ŞİKAYET BİLDİRME

Hasta veya yakınları, tıbbi hizmetler ile ilgili her türlü şikâyetlerini yazılı veya sözlü olarak iletebilirler.

Sizlere sunulan hizmetler, hizmet süreçlerinde karşılaştığınız sorunlar ya da merkez ve personel ile ilgili görüş, öneri ve şikâyetlerinizi merkezimizde zemin katta bulunan görüş-öneri ve şikâyet kutusuna yazılı olarak iletebilir, aynı zamanda web sayfamızdan (<https://www.idhsmile.com/>) da yapabilirsiniz.

Aynı zamanda kurumumuzda bulunan hasta hakları birimine de görüş öneri ve şikâyetlerinizi yazılı ve sözlü olarak bildirebilirsiniz.

Şikâyetler değerlendirildikten sonra sonucu, isteğiniz doğrultusunda ve gerektiğinde tarafınıza ilgili birim tarafından geri bildirim sağlanır.



International Dental Hospital  
Süleyman Mert Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi

SAĞLIKLI GÜLÜŞLER  
DİLERİZ

Adres: Kültür, 3822. Sokak. No:6,  
07090 Kepez/Antalya

WEB Adresi:  
<https://www.idhsmile.com/>

Eposta: [info@idh.com.tr](mailto:info@idh.com.tr)

Telefon: (0242) 243 38 47

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
	Kalite Yönetim Sorumlusu	Mesul Müdür