

## 11.05.2021-25.05.2021 ŐİKAYET METİNLERİ

### TELEFON YA DA YÜZ YÜZE

**Elif**  
**18/05/2021**

**LEYLEK**

**YENİ**

Hastamız 21/04/2021 tarihinde Dr. Zafer Bey'de böbrek taşı nedeniyle operasyon geçirdiğini ve stent takıldığını, 28/04/2021 tarihinde ikinci bir operasyonla eski stentin çıkarılarak yerine yeni stent takıldığını ve stent çıkarılması için ekstra ücret ödediklerini belirtti. Zafer Bey'in takılan ikinci stenti bayramdan sonra çıkarabileceğini söylediğini, bu süreçte başka bir hastanede tekrar muayene olduğunu ve çekilen filmlerde stentin içinde parçalar görüldüğünü bu nedenle Zafer Bey ile iletişime geçtiklerini, Zafer Bey'in bu durumun operasyondan kaynaklı hata dediğini, kullanılan ekipmandan kaynaklı olabileceğini ve hastanın tekrar operasyon olması gerektiğini iletildiğini aktardı. 2. kez takılan stentin tekrar çıkarılması için yine ücret istendiğini, kendilerinin maddi durumunun çok iyi olmadığını ve bu ücreti ödeyemeyeceklerini, takılan stentin çıkarılması için ücret istenmesinin anlaşılır bir şey olmadığını ve doktor beyden kaynaklı bir hata nedeniyle ücret ödemeyeceklerini dile getirdi. Takılan stentin bir an önce çıkarılması gerektiğini belirten hasta, konu ile ilgili dönüş beklemektedir.

İletişim: Ozan Bey 0553 220 1676

\*Hasta aranarak stentin takılmasının ve çıkarılmasının iki ayrı operasyon olduğu ve bu nedenle ayrı ayrı ücretlendirildiği bilgisi verildi ancak hasta kabul etmeyerek işlemi yaptıracağını ve daha sonrasında gerekli yerlere Őikayette bulunacağını dile getirmiştir.

**Alper**  
**21/05/2021**

**DÜLGER**

**(661428)**

**\*Őikayet santral birimi tarafından iletilmiştir.**

Hastamıza özel lityum testi yapılmış. Kayıt ve kan alma esnasında 2-4 saat arasında çıkacağı bilgisi verilmiş. Sistemde Dış Lab. yazdığı için çıkmamış olarak görüntülenmiş ve hastamıza o şekilde bilgi verilmiş. Hasta aradığında ilgili birimlere danışılarak testin sonuçlandığı bilgisi verildi ve hastaya sonucu mail olarak atıldı. Hasta sonuç için 22 saat beklediğini, Őikayetçi olduğunu ve dönüş beklediğini belirtmiştir. İletişim: 0542 682 4410

**Ceren**  
**21/05/2021**

**YILDIRIM**

**\*Őikayet santral birimi tarafından iletilmiştir.**

Hastamız Anti TPO ve Anti TG yüksekliği nedeniyle endokrin cerrahisi aradığını ve internet sayfamızı araştırdığında Dr. İsmail Bey'in endokrin cerrahı olduğunu gördüğünü ve kendisine randevu almak istediğini ilettili. Dr. İsmail Bey'e danışıldı ancak İsmail Bey tiroid

ile ilgili Őeylere bakmadığını ilettil. Hasta internet sayfamızda bir yanlışlık olduğunu, düzeltilmesi gerektiğini belirterek Őikayetçi olmuştur.

**Leyla**  
**22/05/2021**

**TANRIVERDİ**

Hastamız Leyla Hanım Onur Bey'in takipli hastası olduğunu, 4 yıldır bu hastaneye geldiğini ve çok memnun olduğunu ancak bu sabah saat 08:10 civarı hastaneye A blok 2. kat girişinden girerken görevli güvenlik personeli ile tatsızlık yaşadığını dile getirdi. Hastamız girerken güvenlik personelinin HES kodu sorduğunu, kendisinin ezberinde olan HES kodunu söylerken güvenlik personelinin: "Kodlayabilir miyiz?" dediğini, bunun üzerine tam kodlayacakken güvenlik personelinin ters bir şekilde "Kodlar mısınız dedim size." dediğini aktardı. Hastamız bu tepkiye çok Őaşırdığını, "Söylüyorum zaten" diyerek tepki verdiğini ve oldukça gerildiğini söyleyen hasta bu yaşananlardan dolayı Őikayetçi olduğunu dile getirdi.

İletişim: 0537 748 1575

## **GÖRÜŐ-ÖNERİ/INFO**

**Burçin TUZEMEN**  
**24/05/2021**

Hastanenizin güvenilir hekimleri, guler yuzlu calisanlari ve konforlu ortami ile her zaman ilk sirada tercihim olmustu. Fakat, 3 Mart 2021 saat 18:30 civarinda siddetli travma sonrası acil servis birimine basvurdum. Bas, boyun ve sirt bolgesinin travmadan etkilenmesi sebebiyle rontgen cekimi yapildi. İlgili hekime ısrarla sirt agrimdan bahsettigimde ve ileri goruntuleme ile inceleyip incelemeyecegini sordugumda gerek gormedigini aciklayarak sadece elle sirtimi muayene etti ve yumusak doku zedelenmesi teshisi koyarak Cabral 400 ilac uygun gordu. Akabinde, 5 Mart tarihinde, FTR bolumune gittigimde Suzan Tazegul derhal boyun ve sirt MR goruntuleme istedi ve T10-11 vertebralarda kiriklar teshis etti. Suzan Tazegul'un son derece bilgili ve tecrubeli olusunun yaninda son derece ilgili ve samimi yaklasimiyla ayrica kendisine mutesekkir oldugumu belirtmek istiyorum.Fakat acil servis biriminde neden yetersiz inceleme yapilip, bu kadar hassas, hayati bir vakada yanlis teshis koyuluyor merak ediyorum. Saglik Bakanligi'nin sistemi uzerinden de geri donus yaptigim, bildirdigim bu durum sonrası tekrar hastanenizin acil servis birimine basvurmayi dusunmuyor, kimseye tavsiye de etmiyorum.

## **GOOGLE YORUMLAR**

**Ali Ün (Hasta 660446 Hasan ÜN)**  
**24/05/2021**

Cok kalitesiz doktorlar var. yanlis damara bile mudahale ediyorlar ve kabullenmiyorlar hatalarini. Kendinize bir iyilik yapin bu hastaneden uzak durun. Babama olduruyorladi az kalsin!!!

## DİLEK/ÖNERİ KUTULARI

**Feridun DEMİR**  
**22/05/2021**

**(07/05/2021 tarihli yazdığı yazı)**

Yazacaklarım Fizik Tedavi Birimindeki Merve NASIR ile ilgilidir. Kendisi son derece bilgili, empati kurmayı son derece iyi bilen, yüzünden gülümseme hiç eksik olmayan, son derece kaliteli bir personel. Kendisine minnet ve şükranlarımı arz ediyorum. Teşekkürler Merve. Bu arada Ceyda Hanım'ı da tebrik ediyorum. Son derece pozitifdir.

**(20/05/2021 tarihli yazdığı yazı)**

Öncelikle bölgemize böylesine bir SAĞLIK KURUMU verdiğinizden dolayı teşekkür ederim. Egepol'de Dr. Moses tarafından operasyonum gerçekleşti. Kendisine sonsuz minnet ve şükranlarımı arz ediyorum. Akabinde Sn. Dr. Suzan TAZEGÜN yönetimindeki Fizik Tedavi Merkezine başladım. Başta doktorlarımız olmak üzere özellikle bizi o gülen yüzü ile karşılayıp üzerimdeki gerginliği alan CEYDA ÖZDEMİR hanfendiye ve Biriminizdeki tüm harika personelinize sonsuz TEŞEKKÜRLER.  
İletişim: 0533 034 8042

**Vesile ÜNAL**  
**22/05/2021**

Ben ilgi ve alakanızdan çok memnun kaldım. Başta problem olsa da o kadar çok ilgilendiniz ki, her yerde rehberlik yaptınız. Arada bölümler arası geçişleri sağlıyorlar. İlk girişteki arkadaşlar, ödeme yapan kasadaki arkadaşlar. Hasan, Cihan Bey, hemşire hanım hepsine ayrı ayrı teşekkür ederim. Ceyda İnal hanıma da özellikle teşekkür ederim.  
\* Hasan ve Cihan isminden tam emin olamadım, hastamızın yazısı net okunmuyor.

**Zehra TUĞ**  
**22/05/2021**

Yeni doğan bebeklerin ayrı bir odyometri ve USG çekim alanı yaratılması lütfen. Yoğunluk sebebiyle çalışanlar ve hastalar arası uygun olmayan konuşmalar olmaktadır.