



ÖZEL

Doğan Hastanesi



Op. Dr. Tolga Birgül

Hasta mı? Tüketici mi?

Sağlık tüketilen bir hizmet midir?

28.11.2013

6502 sayılı Tüketicinin Korunması
Hakkında Kanun Resmi Gazetede
yayınlandı.

- 2. MADDESİ: HER TÜRLÜ TÜKETİCİ İŞLEMİ BU KANUN KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLECEKTİR.
- 3. MADDE 'L' BENDİ: '...Mal veya Hizmet Piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekalet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi..'

Yeni Kanunun Bizim İçin Anlamı

Hastanın bir “tüketici” olarak algılandığı ve tüm hasta hizmetleri ile ilgili davaların tüketici mahkemelerinde görüleceği!

Tüketici nedir?

- Mal ve hizmetlerden yararlanan, satın alıp kullanan, tüketen kimse müstehlik. Üretici karşıtı!
- İngilizcesi “consum-er” tüket-ici

Tüketici Mahkemelerinde Görülmesi Ne Anlama Geliyor?

- Adı üstünde ‘Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’ a dayandığı için tüketiciye pozitif ayırıcılığın yapıldığı bir mahkemede davaların görüleceği
- Tüketici Mahkemesinde Tüketicinin haksız bulunma ihtimalinin düşüklüğü
- Harç muhafiyetinden dolayı kolayca dava açabilme

Tüketici Mahkemelerinde Görülmesi Ne Anlama Geliyor?

- Hekimlerin haksız bulunmasıyla ödenecek tazminatların sistemi çökertecek düzeyde çoğalması
- Oluşan Tazminat Yükünün Sigorta Maliyetlerine ve dolayısı ile sağlık hizmet bedellerine yansiyarak maliyetlerinin çok artması
- Mahkemelerin, doktor ve sağlık kurumlarının fazla dava sayılarından bloke olması ve işleyemez hale gelmesi

Tüketici Mahkemelerinde Görülmesi Ne sonuç doğurabilir?

- Hasta-hekim ilişkisinden, hizmet sağlayıcı müşteri ilişkisine geçilmesi.
- Hekimlerin çok daha çekingen ve korkak hale gelmesi
- Hasta heki arasında önem konularının sırasının değişmesi
- Güven, saygı mevhumlarının değişmesi.

Hasta hekim arasındaki ilişki hukuki olarak nasıl açıklanır?

- Eser Sözleşmesi midir?
- İş Sözleşmesi midir?
- Vekalet sözleşmesi midir?

- Vekil



Hekim

- Müvekkil



Hasta

- Konu



İş Görme(Tedavi)

Hekim-hasta iliřkisi özünde var olanlar...

- İş Görme Zamana Bağlanamaz
- Vekil(Hekim), gerekli dikkat ve özeni gösterdiği takdirde kötü sonuçtan sorumlu tutulamaz
- Hekimin asli borcu hastayı sağlığına kavuşturmak için gerekli tıbbi müdahaleyi yapmaktır
- Hastanın ücret ödeme borcu ise asli borç niteliğinde değildir

- Özel Hastaneye Başvurduğunda



Hasta Kabul Sözleşmesi

- Kamu Hastanesine Başvurduğunda



Sözleşme Kurulmaz

Tüketicinin Korunması hakkında kanun, hasta tarafından muhatap olunan vekalet sözleşmelerini, hastaneye kabul sözleşmelerini kanun metninde hiçbir şekilde düzenlememiştir!

Temel Problem!

‘Tüketici’ ticari bir kavram, tüketicinin karşısındaki özne ise temel amacı tükettirmek ve kar elde etmek olan mal/hizmet sağlayıcısıdır.

Temel Problem!

- Mal/ Hizmet sağlayıcısı sattığı ürünün veya hizmetin sonucunun garantisini vermesi mümkündür.
- Sağlık hizmetinde aynı hastalık için aynı tedavi uygulansa dahi sonuç garantisi vermek mümkün değildir.
- Hastalık yoktur hasta vardır.

AYIPLI MAL

AYIPLI HİZMET

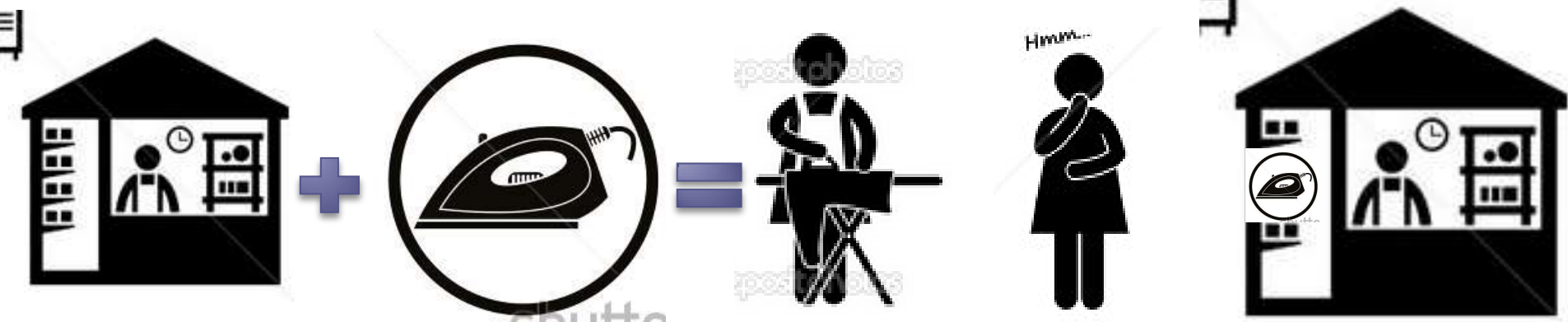
AYIPLI HİZMETTEN SORUMLULUK

Tüketici Hakem Heyetleri !!!

- 2000tl ye kadar ilçe
- 2000tl -3000tl arası il thh
- 3000tl üzeri tüketici mahkemeleri

Bir soru:
Bu ikisi arasında nasıl bir ortak özellik
var?





... İlçesi Tüketici Heyeti 3.4.2015 tarihli görüşülecek tüketici şikayetleri

- 20.2.2015 tarihinde ... adresindeki ... mağzasından alınan ... marka ... model çalışmayan ürünün iadesi....
- 22.3.2015 tarihinde ... Hastanesinde gerçekleşen sezeryan ameliyatı sonrası hastanın ağrı şikayeti ve sunulan hizmetlerden memnun kalmayışı ile ilgili hastanın ödediği ücretin iadesi....





T.C.
KÜÇÜKÇEKMECE TÜKETİCİ İLÇE HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI

KÜÇÜKÇEKMECE TÜKETİCİ İLÇE HAKEM HEYETİ KARARIDIR.

SERVET
DEVRİM
BAŞKAN

MEHMET SALİH
ŞENER
ÜYE

MUSTAFA
SEVİM
ÜYE

MUSTAFA
YORULMAZ
ÜYE

AYTEKİN
AYDOĞRUSU
ÜYE

Şikayet Eden
Adresi

: [REDACTED] (660167762)
: GÜLTEPE MAH. HACIOĞLU CAD. KUMRU AP. SİTESİ B BLOK NO: 6-1 İÇ KAPI
NO: 20 KÜÇÜKÇEKMECE / İSTANBUL

Şikayet Edilen
Adresi

: [REDACTED] SAĞLIK TESİSLERİ A.Ş. ([REDACTED])
: [REDACTED] HASTAHANESİ CENNET MAH ZİYA GÖKALP CAD NO:2
K.ÇEKMECE/İSTANBUL

Şikayet Konusu

: AYIPLI HİZMET / AYIPLI

Şikayet Tarihi

: 14.11.2014

Olayın Özeti

24/10/2014 TARİHİNDE ÇOCUĞUMUN BAŞINI VURMASI SONUCU AÇILAN YARA DİKİŞLİK OLDUĞUNDAN HASTANEEYE ACİL SERVİSE GİTTİK. SİGORTAMIZ OLMASINA RAĞMEN BİZDEN 450,00 TL PARA İSTENDİ. BİZ BU RAKAMIN YÜKSEK OLDUĞUNU ÖDEYEMEYECEĞİMİZİ SÖYLEDİK. FAKAT İKNA OLMADILAR VE TEKRAR DOKTORA DANIŞILDI VE 300,00 TL YAPABİLİRİZ DEDİLER VE ÇOCUĞUMUN ACIL TEDAVİ GÖRMESİNDEN DOLAYI MECBURET KABUL ETTİK. EKLI FATURALARDANDA ANLAŞILACAĞI ÜZERE ÖDEME YAPILDI. SÖZ KONUSU İŞLEM ACIL SERVİSTE YAPILDIĞI VE SİGORTAMIZDAN DA FAYDALANILDIĞI DİKKATE ALINARAK HASTANEEYE ÖDENEN PARAMIZIN İADESİNİ TALEP EDİYORUM.

Savunma Özeti

Hasta bir özel hastaneye başvurduğunda ve hastane hastayı kabul ettiğinde ise, hasta ile hastane arasında HASTANEEYE KABUL SÖZLEŞMESİ akdedilmiş olmaktadır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketicileri yaptığı tüm sözleşmeleri kapsadığını belirtmiş, bununla birlikte bazı tüketici sözleşmelerine kanun metninde ayrıca yer vererek bu sözleşme türlerine ilişkin açık emredici düzenlemeler getirmiştir.

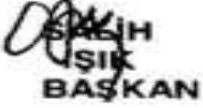
İnceleme ve Gerekçe

Tarafların dilekçeleri incelendi. Yapılan inceleme sonucunda tüketicinin talebinde haklı olduğu kanaatine varıldı. Tüketicinin talebinin kabul edilmesi gerekmektedir.

Hüküm

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 13 maddesi ve diğer maddeler gereği Tüketici Sözleşmelerindeki Şartlar Hakkındaki Yönetmelik hükümlerine göre tüketici talebinde haklıdır. Tüketicinin mağduriyetinin giderilmesi için 300,00 TL tutarındaki ücret bedelinin iadesine, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70inci maddesinin 7inci fıkrası uyarınca posta gideri 12,00 TL nin, kararın tebliğinden bir ay içinde Vergi Dairesi veya Malmüdürlüklerine yatırılmasına, 6183 Sayılı Anme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre şikayet edilen firmadan tahsil edilerek, bütçeye gelir kaydedilmesine, ve tarafların 15 (on beş) gün süre içinde İstanbul Tüketici Mahkemelerine başvurarak karara itiraz etme hakkı haklarının olduğuna karar verildi.

ŞİŞLİ TÜKETİCİ İLÇE HAKEM HEYETİ KARARIDIR.


ŞAHİN
ŞİK
BAŞKAN


RAHMI
ELMAS
ÜYE


HÜSEYİN RÜŞTÜ
GERMEYAN
ÜYE


HÜSEYİN
KÜMEK
ÜYE


ÇEVRIYE
ÇERÇİOĞLU
ÜYE

Şikâyet eden: [REDACTED] (T.C.42091776310) H.EDİP ADEVAR MAH. MELİKŞAH SK. NO: 75 İÇ
KAPI NO: 14 ŞİŞLİ / İSTANBUL

Şikâyet edilen: [REDACTED] Eğitim Hizmetleri A.Ş. Kaptanpaşa Mah. Darülaceze Cad. No:14
ŞİŞLİ / İST

Şikâyet konusu: Ayıplı Hizmet

Şikâyet tarihi: 25.09.2014

Olayın Özeti:Müşteki dilekçesinde özetle 29.08.2014 tarihinde zorunlu olarak sezaryenle doğum yaptığını ve şikâyet edilen firmanın 2.100-TL ve 500-TL olarak toplamda 2.600-TL ücret aldığını, yürürlükteki Sağlık Uygulama Tebliği ve ekleri ile madde 9'a atıfta bulunarak 972-TL ücret alınması gerekirken fazladan alınan 1.628-TL'yi faizi ile birlikte iadesini talep etmektedir.

Şikâyet edilenin savunması: Firmaya tebligat yapılmış olup herhangi bir cevap alınmamıştır.

İnceleme ve Gerekçe: Şikâyet konusu dosya Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı İstanbul sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü Cibali Sağlık Sosyal Güvenlik Merkezi'nden bilirkişiye gönderilmiş olup bilirkişi raporunda yapılan inceleme neticesinde Sağlık Hizmetleri Fiyatlandırma Komisyonunca belirlenen sağlık hizmetleri bedeleinin en fazla iki katına kadar ilave ücret alınabileceği yani 486-TL'nin iki katı 972-TL ve ilaveten 2 yataklı odalarda sunulan otelcilik hizmetleri için SUT eki EK-2/B listesinde 510.010 kod ile yer alan standart yatak tarifi gereğince 2 yataklı 2 gün için 97,20-TL alınması gerektiği ve bunun haricinde alınan ücretin mevzuata aykırı olduğu beyan edildiğinden 6502 Sayılı TKHK' unun Ayıplı Hizmet 13. ve 15. maddesi gereğince şikâyetin kısmen kabulü gerekmiştir.

Hüküm: Yukarıda belirtilen gerekçe doğrultusunda tüketicinin şikâyetinin KISMEN KABULÜNE, 1.530,80-TL'nin ayıplı hizmet nedeni ile hastaneye müracaat tarihinden ödeme tarihine kadar işleyecek yasal faizi ile birlikte müştekiye derhal ve peşin olarak ödenmesine, tarafların 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz edebileceklerine, 12-TL tebligat ücreti ile bilirkişi ücreti olan 63,44-TL'nin 6502 Sayılı TKHK' unun 70 maddesi ile 6183 Sayılı Amme Alacaklarının Tahsili Kanunu Hükümleri gereğince şikâyet edilen tarafından Hisar Veraset Vergi Dairesi'ne yatırılmasına ve makbuzun onaylı bir örneğinin hakem heyetimize gönderilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

Tüketici Hakem Heyetleri Üyeleri Kimdir?

- Belediye Başkanının görevlendirdiği belediye personeli arasından bir üye
- Barodan bir üye
- Ticaret ve Sanayi Odasından veya Esnaf ve Sanatkarlar Odasından bir üye
- Tüketici örgütlerinin kendi arasından bir üye
- Heyetin Başkanlığını; illerde İl Ticaret Müdürü, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği memur yapar

Karar ve Karara İtiraz

- Heyetin kararına 15 gün içinde bölgedeki tüketici mahkemesine itiraz edilebilir.
- Kararın iptali durumunda tüketici aleyhine vekalet ücretine hükmedilir
- Tüketici aleyhine durumlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri bakanlıkça karşılanır

Çözüm?

