



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu : K.KU.YD.39  
Yayın Tarihi : 27.01.2024  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Sayfa No : 1/2

## HASTA HAKLARI BİRİMİ SORUMLUSU

### GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>BİRİM</b>               | Diş Hekimliği Fakültesi  |
| <b>GÖREV ADI</b>           | Hasta Hakları Birimi Sorumlusu   |
| <b>AMİR VE ÜST AMİRLER</b> | Dekan, Başhekim  |
| <b>GÖREV DEVRİ</b>         | Yokluğunda yerine yönetimin uygun gördüğü başka bir personel vekalet eder. |

### GÖREV AMACI

- 01 Kendisine bağlı olan birimlerde hizmetlerin ilgili kanun, tüzük ve yönetmelik hükümlerine uygun olarak eksiksiz biçimde sürdürülmesini sağlar.

### TEMEL İŞ ve SORUMLULUKLAR

- 01 Hasta Hakları Birim Personelinin, işlerine devamlılıkları ile yönetmelik veya talimatlarla kendilerine verilen görevleri gereği şekilde yerine getirmelerini denetler, aksaklıkları bağlı olduğu idari amire bildirir.
- 02 Hasta Hakları Biriminin kendi içindeki çalışma düzenini sağlar, personel ihtiyacı veya fazlalığıyla ilgili üst yönetimi bilgilendirir.
- 03 Hizmet içi eğitim programları düzenlenirken eğitim konularında önerilerde bulunur. Düzenlenen programda "iletişim" konularında eğitimci olarak görev alır.
- 04 Gerekli basın duyurularını hazırlar, basın mensuplarına Fakülteye yönelik çalışmalarında yardımcı olur.
- 05 Hasta veya hasta yakınlarının Hasta Hakları Birimine yazılı olarak bıraktıkları şikâyet, öneri veya memnuniyet dilekçelerinin bu husustaki talimat doğrultusunda takibinin yapılmasını sağlar.
- 06 Hastalardan kuruma yönelik yapılmış Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) başvurularını (malpraktis konulu olanlar hariç) inceleyerek hastalara uygun yazılı bilgilendirmeleri yapar.
- 07 Hastaları; hakları ve sorumlulukları ve sağlık çalışanlarını çalışma ilkeleri açısından bilgilendirir ve bilgilendirilmesini sağlar. Hastane genelinde Hasta Rehberlik ve Danışmanlık hizmetlerini etkinleştirir.
- 08 Hasta bilgilendirilmesi amacıyla kullanılan kurumsal hattın süpervizörlüğünü yürütür.
- 09 Özel günler için ilgili alt kurullar ile birlikte organizasyonlarda görev alır.
- 10 Halkla İlişkiler hizmetlerinin yürütülmesinde gerekli araç, gereçlerin sayı ve niteliklerini belirler ve teminini için ilgili birimlerle işbirliği yapar.
- 11 Görevini Kalite Yönetimi Sistemi politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütür.

### YETKİLER

- 01 Görev tanımında yer alan faaliyetleri gerçekleştirebilmek için gereken yetkilere sahiptir.



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu : K.KU.YD.39  
Yayın Tarihi : 27.01.2024  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Sayfa No : 2/2

### SAĞLIK MESLEKLERİ İÇİN ETİK İLKELER

|    |                                   |    |                                 |
|----|-----------------------------------|----|---------------------------------|
| 01 | Özerkliğe Saygı İlkesi (Otonomi), | 06 | Adalet İlkesi,                  |
| 02 | Gerçeğe Uyuma İlkesi,             | 07 | Sadakat / Sözünde Durma İlkesi, |
| 03 | Dürüstlük ve Doğruluk İlkesi,     | 08 | Sır Saklama İlkesi              |
| 04 | Yararlılık İlkesi,                | 09 | Sözcülük ilkesi                 |
| 05 | Aydınlatılmış Onam İlkesi         |    |                                 |

### SAĞLIK MESLEK MENSUBU;

- Bireylerin ve toplumun sağlığını birinci önceliği sayar,
- Öncelikle zarar vermeme ilkesine uyar,
- Hizmeti sunarken, aldığı eğitim ve edindiği deneyim ile sahip olduğu bilgi, beceri ve imkânlarının tamamını kullanarak en iyi ve faydalı olacak şekilde planlama ve uygulama yapar,
- Daima en üst düzeyde hizmet vermeye gayret eder,
- Hizmet verdiği bireylerin kişilik haklarına ve mahremiyetine saygı gösterir,
- Hastanın kendi sağlığı ile ilgili kararı kendisinin vermesi hakkına saygı duyar. Bunun için hastaya, sağlık durumu hakkında, hastanın kültürel, toplumsal ve ruhsal durumuna özen göstererek doğru ve yeterli bilgilendirme yapar,
- Hastanın; ırkı, etnik kökeni, kültürü, politik görüş ü, dini, inancı, mesleği, sosyal durumu, medeni hali, cinsiyeti, yaş ve sağlık durumu, doğduğu yer, yaş am tarzı, zihinsel ya da fiziksel yeteneği, ekonomik konumu ya da diğer tutumları temelinde ayrımcılık yapmaz.
- Mevcut kaynakların dağıtımını; birey, grup veya toplulukların gereksinimlerini dikkate alarak, hakkaniyet, adalet, eşitlik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde yapar,
- Hastanın sağlık durumu, tanısı, hastalığın seyri ve tedavisi hakkındaki tüm tanımlanabilen bilgiler ile diğer tüm kişisel bilgileri, ölümünden sonra bile gizli tutar. Aynı zamanda, sağlık hizmeti alanların bilgi, beden ve düşünce mahremiyetine saygı gösterir.
- Mesleğini meşruiyet ve dürüstlük çerçevesinde uygular,
- Sağlık hizmetini, almış olduğu eğitim, edindiği bilgi, deneyim ve bilimsel görüşler doğrultusunda sosyokültürel değerleri dikkate alarak yürütür.
- Bireye ve topluma karşı dürüst davranır, aldatıcı olmaz.

Sağlık hizmet sunumunda; birey ve toplumu, bilimsel araştırma veya eğitim faaliyetleri ile belli bir uygulamayı kişi ya da kuruma yönlendirme yoluyla çıkar aracı olarak kullanmaz.