



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu : K.KU.YD.54  
Yayın Tarihi : 27.01.2024  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi :  
Sayfa No : 1/3

## HASTA HAKLARI BİRİMİ

### GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

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

### GÖREV AMACI

- Hasta Hakları Birimi; organizasyonla hedef kitle arasında karşılıklı anlayış, kabul görme, işbirliği ve iletişimin sağlanıp sürdürülmesine yardım eden, sorunların ve konuların yönetimiyle ilgili, yönetimi kamuoyu konusunda sürekli bilgilendirerek, ona karşı duyarlı olmasına yardımcı olan, yönetimin kamu yararına hizmet etme sorumluluğunu tanımlayıp vurgulayan, eğilimlerin önceden saptanmasına yardımcı olmak için bir erken uyarı sistemi görevi yaparak yönetimin değişikliğe ayak uydurmasına ve değişiklikten yararlanmasına yardım eden, araştırma yöntemleri ile sağlıklı ve etik ilkelere uygun iletişim tekniklerinden birincil araçlar olarak yararlanan özgün bir işletme fonksiyonudur.
- 01 Birim, Fakültemizin kurum içi ve kurum dışı stratejisini belirleme konusunda görüş bildirmek ve kurum kimliğini hem ulusal hem de uluslar arası alanda tanıtıcı ve geliştirici çalışmalar yürütmekle görevlidir. Hastanemizden hizmet alan ve alacak olan tüm hastalara hastane hizmetlerinin doğru ve güncel bir şekilde tanıtılması, hizmet sürecinde uygun ve hızlı bir şekilde yönlendirilmeleri, ortaya çıkan sorunların çözümü, ihtiyaç duydukları yan hizmetlerin sağlanması, hizmet sürecinin hasta ve çalışanların memnuniyeti ile sonuçlandırılmasına yardımcı olmaktır. Bu talimat hizmet alma potansiyeli taşıyan tüm insanlar ve tüm fakülte çalışanlarını kapsar.

### TEMEL İŞ ve SORUMLULUKLAR

<b>Kurum dışına yönelik olarak;</b>	
01	Fakültemizin vermekte olduğu hizmetlerin internet ortamına aktarımı sağlanarak hizmetler düzenli olarak duyurulur.
02	Gerek yerel ve gerekse ulusal basın- yayın kuruluşları aracılığı ile halka ulaşılır.
<b>Kurum içine yönelik olarak;</b>	
03	Hastaneden hizmet alan ve alacak olan hastalara; hizmeti nasıl alacakları Erciyes Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi web sitesi ve hastane ana girişlerinde açıklanır.
04	İç ve dış mekânların düzenlenmesi ile ilgili önerilerde bulunulur.
05	Hasta ve yakınlarının karşılaştıkları sorunları iletebileceği; sorunlara yönelik basit ve hızlı çözümler üretebilen danışma birimlerinin etkili hizmet sunması sağlanır.
06	Hastanemizden hizmet alan ve veren herkesin, istedikleri birime ulaşımını sağlayacak; yazılı, görsel yönlendirmeler ve personel desteğiyle kişilerin doğru bir şekilde yönlendirilmesi sağlanır.
07	Hastaların şikâyet veya sorunlarını Dekanlık ve Başhekimlik Makamlarına iletmeleri ve sorunlara hızlı çözümler bulunması sağlanır. Bu kapsamda hastalar tarafından yazılı olarak bırakılan öneri, şikâyet ve teşekkür içerikli dilekçeler alınır ve bilgi edinme kanunu çerçevesinde ilgili kişilere geri bildirim yapılır.
08	Çalışanların hasta ve hasta yakınları ile diğer hizmet alanlarla sağlıklı, doğru ve yapıcı ilişkiler kurulması sağlanır.
09	Güncel sağlık sorunları, sağlık ve sosyal güvenlik uygulamaları konularında halkın eğitim ve bilgilendirilmesini sağlar (bu amaçla hasta bilgilendirici yazılı materyaller hazırlar)



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.KU.YD.54
Yayın Tarihi	: 27.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 2/3

### TEMEL İŞ ve SORUMLULUKLAR

- Hasta ve çalışan memnuniyetinin tespitine yönelik; şikâyet ve öneri bildirimleri (hasta hakları birimi, dilek, şikâyet ve öneri kutuları, kişisel başvuru ve e-posta v.b. yollar ile yapılan) raporlanır. (Çalışmalar yıllık olarak yönetime sunulmak üzere hazırlanır.)
- İhtiyacı ve sorunu olduğu tespit edilen hasta ve hasta yakınlarının; sosyal hizmet birimine yönlendirilerek sorunlarının çözülmesi sağlanır.
- Hasta, hasta yakınları ve çalışanlardan gelen şikâyet ve öneriler doğrultusunda hizmet içi eğitim konuları önerilir. Halkla ilişkiler ve iletişim konularında ilgililere birebir veya toplu eğitimler verilir.
- Hasta yönlendirme ve danışma personellerinin çalışma yeri ve saati belirlenir. Telefon rehberinin güncelliği sağlanır.
- Medyadan gelen görüntü çekimi ve röportaj isteği gibi durumlarda hastanın kişisel hakları ön planda tutularak kendi rızası alındıktan sonra gerekli tüm düzenlemeler yapılır.
- İş görenler için çalışmaktan mutluluk duyulan bir 'çalışma ortamı' oluşturulmasını sağlamak amacıyla;
  - » Çocuğu olan personele kutlama mesajı yayınlanır ve varsa hediyesi ulaştırılır.
  - » Doğum günü olan personele tebrik kartı gönderilir ve varsa hediyesi ulaştırılır.
  - » Birinci dereceden yakınına kaybeden personele yönelik taziye mesajı yayınlanır.
- Kurum içinde bulunan ilan panolarının güncelliği sağlanır. Onaylı olan ilanlar için yer belirlenir, ilan panoları görüntü kirliliği oluşturmayacak şekilde düzenlenir. İlanlar için sadece ilan panolarının kullanılması sağlanır. Süresi dolan ilanlar geri dönüşüm kutularına atılmak suretiyle panodan kaldırılır.

### YETKİLER

- Yukarıda belirtilen Görev Amacı ve Temel İş ve Sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak
- Faaliyetlerinin gerektirdiği her türlü araç, gereç ve malzemeyi kullanabilmek



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu : K.KU.YD.54

Yayın Tarihi : 27.01.2024

Revizyon No : 00

Revizyon Tarihi :

Sayfa No : 3/3

### 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 görüşü, dini, inancı, mesleği, sosyal durumu, medeni hali, cinsiyeti, yaş ve sağlık durumu, doğduğu yer, yaşama 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.