



HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Döküman No	HHD.PR.02
Yayın Tarihi	21.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	18.12.2024
Sayfa No	Sayfa 1 / 2

1. AMAÇ:

Bu Prosedür; fakültemizde sunulan sağlık hizmetlerinin insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin “Hasta Haklarından” faydalanabilmesini, hak ihlallerinden korunabilmesini ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesine dair usul ve esasların düzenlenmesini, hasta ve çalışan arasındaki uyumun sağlanmasını, sunulan hizmetlerin eşit, kaliteli ve etkin olarak sunulmasını sağlamak amacı ile hazırlanmıştır..

2. KAPSAM:

Fakültemizin tüm birimlerini ve çalışanlarını kapsar ve uygulanır.

3. TANIMLAR:

Hasta Hakları: Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen uluslararası sözleşmelerde ve ulusal mevzuatta belirlenen hasta haklarını,

Hasta Hakları Birimi: Fakültede, hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla başvuruları kabul eden, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi bilgilendiren, sağlık çalışanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitimlerinden sorumlu birimi,

4. SORUMLULAR:

Üst yönetim başta olmak üzere Hasta Hakları Birimi, Kalite Yönetim Birimi ve tüm çalışanları sorumludur.

5. FAALİYET AKIŞI:

5.1. Herhangi bir gerekçeyle hasta haklarına danışmak isteyen kişiler “Hasta Hakları Birimine” yönlendirilir. “Hasta Hakları Birimine” başvuran kişiler kurum tarafından belirlenmiş olan Hasta Hakları personeli tarafından karşılanır.

5.2. Hasta Hakları birimine başvuran kişi ile görüşme yapılır. Başvuru sahibine bilgi verilir ve gerekli hallerde hastaya danışmanlık yapılır.

5.3. Başvuru sahibinin şikâyeti veya problemi dinlenir. Duruma göre yönlendirme yapılır. Hastanın şikayeti genellikle yerinde çözülmeye çalışılır.

5.4. Yerinde çözülemeyen sorunlar için; “Hasta Görüş Formu”, doldurularak birim sorumlusuna iletilir. Birim sorumlusu belirli periyotlarda üst yönetime yazılı başvuruları iletir. Üst yönetim tarafından değerlendirilen başvurular için gerektiğinde ilgili anabilim dalı başkanlığından bilgi istenir. Anabilim dalı başkanlığı tarafından cevaplanan başvurular değerlendirilir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Döküman No	HHD.PR.02
Yayın Tarihi	21.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	18.12.2024
Sayfa No	Sayfa 2 / 2

5.5. Başvuru sahibinin tercih ettiği iletişim kanalına göre; ilgili başvurular telefon, e-mail veya posta yoluyla cevaplanır.

5.6. Hasta Hakları ile ilgili başvurular, telefon, görüş ve öneri kutuları, e-mail, CİMER , SABİM gibi sistemler aracılığı ile yapılabilmektedir. Bu tür bildirimlerde de aynı titizlikle cevaplanır.

5.7. Sonuçlanan yazılı başvuruların hepsi IBM SPSS 22 (Statistical Package for Social Sciences) programına kaydedilir. Kaydedilen veriler yeni yılın ilk aylarında analiz edilerek rapor hazırlanır. Hazırlanan rapor üst yönetime sunulur.

5.8. Rapor Yönetimin gözden geçirme toplantısında ilgili sorumlular ile paylaşılır ve gerekli önerilerde bulunulur. Şikayet konularına göre hizmet içi eğitimler planlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Hasta Görüş Formu.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan