



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: H.HD.PR.02
Yayın Tarihi	: 29.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 1/1

HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

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:

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

3.2. 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 Sorumlusu tarafından karşılanır.

5.2. Hasta Hakları birimine hangi gerekçeyle gelindiye kişilerin başvurusu alınır ve ilk görüşme yapılır. “Hasta Hakları Başvuru Formu” (EK-5) doldurulur. Başvuru sahibine bilgi verilir ve gerekli hallerde hastaya danışmanlık yapılır.

5.3. Başvuru sahibinin şikâyeti veya problemi dinlenir. Duruma göre yönlendirme yapılır. Eğer hasta şikâyeti varsa genellikle sorun yerinde çözülmeye çalışılır ve çözülen sorunlar “Yerinde Çözülen Sorunlar Defteri”ne (EK-6) kaydedilir ve başvuru sahibine imzalatılır.

5.4. Yerinde çözülemeyen sorunlar için;

* “Hasta Hakları Başvuru Formu”, doldurulur ve internet aracılığı ile İl Hasta Hakları Kuruluna” bildirilir.

* Acil bir durum söz konusu olduğunda çözülmesi için Üst Yönetime bilgi verilir.

* Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün hasta hakları sorumlusu ve üst yönetimin imzası ile “Bilgi İsteme Formu” (EK-7) ile bilgi istenir. Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da bilgi istenir.

* “Bilgi Formuna” (2) iki gün içerisinde cevap verilmek zorundadır. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulması sağlanır. Form imza karşılığı teslim edilir ve imza karşılığı alınır.

* Alınan tüm bilgi ve belgeler dosya haline getirilir ve görüşülmek üzere “Hasta Hakları Kuruluna” gönderilir.

* Hasta Hakları Kurulunda alınan kararlar, ilgili kuruma iletilir. Gelen raporlar bilgisayar ve dosyalarda arşivlenir.

* Çalışanların kusurlu bulunması halinde; ilgili mevzuata göre idare tarafından işlem yapılması açısından “Hasta Hakları Kurulu Önerileri Formu” ile bildirilir.

* Başvuru sonucunda alınan karar ilgililere yazılı olarak bildirilir.

* Sonuçlar internet aracılığı ile ilgili birimlere bildirilir.

* Yapılan tüm işlemlerde gizlilik sağlanır.

5.5. Hasta Hakları ile ilgili bildirimler, telefon, görüş ve öneri kutuları, e-mail, CİMER gibi sistemler aracılığı ile yapılabilmektedir. Bu tür bildirimlerde de aynı işlemler uygulanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 6.1. Hasta Hakları Başvuru Formu
- 6.2. Yerinde Çözülen Sorunlar Defteri
- 6.3. Bilgi İsteme Formu
- 6.4. Hasta Hakları Başvuru Sonucu(Personel İçin) [EK-8]
- 6.5. Hasta Hakları Başvuru Sonucu(Hasta İçin)