

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	H.HD.PR.14
		YAYIN TARİHİ	06.06.2018
		REVİZYON NO	01
	HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.11.2019
		SAYFA NO	1 / 2

1. AMAÇ

Hasta ve hasta yakınlarından gelen şikayet ve önerileri değerlendirmek, şikayetleri mümkün olduğunca yerinde çözmek, çözülemeyen şikayet ve sorunları gerekli prosedürü işleterek Hasta Hakları Kuruluna sunmak görev ve sorumluluğunu yerine getirmeye çalışmaktır. Hasta Hakları Kurulu'nda görüşülen dosyaları alınan kararlar çerçevesinde ilgililere bildirerek gerekli işlemlerin yapılmasını takip etmektir.

2. KAPSAM

Hastaların iletişimde bulunduğu ve tedavi gördüğü tüm birimler

3. SORUMLULAR

Hasta Hakları Birimi Sorumlusu

4. UYGULAMA

4.1. Hasta Hakları Birimi; hasta hakları, sorumlulukları, iletişim becerileri, etkin dinleme, empati, hastalık psikolojisi, stres ve öfke yönetimi, hekim hasta ilişkisi, beden dili, çalışan hakları ve güvenliği vb. konularında hastalar ile hastane personeline yönelik eğitimler yapmaktadır.

4.2. Hasta İletişim Birimine şikâyet ve öneriler birimlere direk hastalar ve hasta yakınları tarafından yapılabilmektedir.

4.3. Hasta Hakları Birimi Sorumlusu Görevi:

- Hastalara sağlık hizmetlerinden tam yararlanma konusunda yardım etmek; hasta-sağlık çalışanı ilişkilerini desteklemek ve geliştirmek,
- Hasta haklarıyla ilgili başvuru mekanizmaları oluşturarak sağlık hizmeti ortamında iç kontrolü sağlamak,
- Sağlık hizmeti alan (hasta), sunan (sağlık çalışanı) ve aracılık eden (sekreter vb.) kişiler arasında işbirliği ve iletişim fırsatları oluşturmak, sorunları çözüme kavuşturmak ve böylece daha etkin ve güvenilir bir hizmet sunabilmek,
- Hasta hakları ihlalleri durumunda kendisine ulaşan başvuruları incelemek, değerlendirmek ve sonuçlandırmak,

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	H.HD.PR.14
		YAYIN TARİHİ	06.06.2018
		REVİZYON NO	01
	HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.11.2019
		SAYFA NO	2 / 2

- Hasta hakları ihlallerine ilişkin şikâyetlerin takibi için her kliniği temsil eden Birim Sorumlularını belirlemek ve yakın işbirliği halinde olmak ile görevlidir.

4.4. Hasta Hakları Birimi ayda bir gün toplanır. Hasta şikâyet dosyaları toplantıda değerlendirilir. Gerekli görülmesi halinde, hakkında başvuru yapılan sağlık çalışanından bilgi istenir. Dosya, ilgili Birim Sorumlusuna yönlendirilir. Birim Sorumlusunun ulaştığı sonuç kurulda görüşülür ve ulaşılan karar, yasal süre (7 iş günü) dolmadan, hastaya yazılı olarak bildirilir. Hastaya bu aşamadan sonra yapması gerekenler konusunda bilgi verilir. Hasta hakları yönetmeliği ve mevzuat hükümleri doğrultusunda kurum tarafından yürütülecek işlemler anlatılır. Hastanın sonraki süreci takip etmesini kolaylaştırıcı olmak üzere irtibat veya kayıt numarası verilir. Ayrıca ulaşılan karar idari ve adli takip açısından yönetimine bildirilir.