



**Özel EKOL HASTANESİ**  
**HASTA İLETİŞİM BİRİM SORUMLUSU GÖREV**  
**TANIMI**



**1. BİRİM**

İDARİ HİZMETLER

**2. GÖREV ADI**

HASTA İLETİŞİM BİRİM SORUMLUSU

**3. AMİR VE ÜST AMİRLER**

BAŞHEKİM YARDIMCISI

**4. GÖREV DEVRİ**

HASTANE MÜDÜRÜ

**5. GÖREV AMACI**

Hastanelerde, 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 sorumludur.

**6. TEMEL İŞ, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

**Hasta Hakları Uygulama Yönergesi (26.04.2005 tarih ve 3077 sayı)**

- Başta çocuklar ve özürllüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak.
- Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu doldurmak başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak,
- Başvurular yerinde çözümlerse, "Yerinde Çözülen Sorunlar Defteri"ne uygun olacak şekilde doldurmak. Yerinde çözülemeyen sorunlar için ise hasta hakları başvuru formunu doldurarak internete kaydetmek ve hasta hakları kuruluna ilgili belgelerle birlikte göndermek.
- Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirmek,
- Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün Kurul Başkanı imzası ile "Bilgi Formu" doldurmak ve bilgi istemek. Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak.
- Bilgi Formu'nun 2 gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak.
- Hastaların eleştirisi ve önerilerini dinlemek,
- Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak.
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim

<i>Doküman No</i>	<i>Yayın Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Sayfa No</i>
<i>KU.YD.14</i>	<i>25.12.2015</i>	<i>01</i>	<i>27.06.2022</i>	<i>1 / 3</i>



**Özel EKOL HASTANESİ**  
**HASTA İLETİŞİM BİRİM SORUMLUSU GÖREV**  
**TANIMI**



konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmeleri konularında hasta hakları kurulu ile işbirliği yapmak, Hasta Hakları İl Koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak,

- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları il koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak,
- Eğitime katılan çalışanlar için ödül sistemini hasta hakları il koordinatörü ile birlikte geliştirmek.
- Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek.
- Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak,
- Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak,
- Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak,
- Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek,
- Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak,
- Hastaların gerektiğinde sosyo-ekonomik durumlarının tetkikini yaparak hastane harcamalarına katılıp katılmayacağını araştırır ve değerlendirir. Sosyal güvencesi ve ödeme gücü olmayan hastaları gerekli yerlere yönlendirerek, bu hastaların yeşil kart almalarını veya gerekli evrakı getirmelerini sağlar.

<i>Doküman No</i>	<i>Yayın Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Sayfa No</i>
<i>KU.YD.14</i>	<i>25.12.2015</i>	<i>01</i>	<i>27.06.2022</i>	<i>2 / 3</i>