



Özel EKOL HASTANESİ

HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI



1. GİRİŞ:

Bu talimatın amacı, hastanemizde yaşanabilecek hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin hasta memnuniyetine uygun ve insan onuruna yakışır biçimde sunulması ve sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasıdır.

2. KAPSAM:

Bu talimat hastaların iletişimde bulunduğu ve tedavi gördüğü tüm birimleri kapsar.

3. SORUMLULAR:

Bu talimatın uygulanmasından Başhekim, İdari ve Mali İşler Müdürü, Tedavi ve Bakım Hizmetleri Müdürü, Hasta Hakları Sorumlusu sorumludur.

4. TANIMLAR

4.1. Hasta Hakları Birimi: Hasta hakları uygulamasından sorumlu olan, hasta ve hasta yakınlarının görüş, öneri ve şikayetlerini kabul eden, değerlendirme, çözüme ulaştırma ve hastaya geri bildirimde bulunma süreçlerinin takibinden sorumlu birimdir.

4.2. Hasta Hakları Kurulu: Başhekim Yardımcısı (Kalite Yönetim Direktörü), İdari ve Mali İşler Müdürü, Tedavi ve Bakım Hizmetleri Müdürü, Hasta Hakları Temsilcisinden oluşan, hasta hakları ve şikayetlerini değerlendiren kuruldur.

5. FAALİYET:

5.1. Temel İlkeler

5.1.1. Hasta Hakları Birimi görüş, öneri ve şikâyet hususlarına bağlı olarak faaliyette bulunmalıdır. Hastane danışma deskleri ve panolarda hasta hakları ve hasta hakları birimine ulaşım ile ilgili broşür ve afişler bulundurulmalıdır.

5.1.2. Müracaatlar Hasta Hakları Başvuru Formu ile Hasta hakları biriminde kabul edilmelidir. Ayrıca hasta ve hasta yakınlarının hastane web sitesinden, hastanede tüm birimlerde bulunan şikayet kutuları ve cimer-sabim aracılığı ile bildirdikleri görüş öneri ve şikayetler hasta hakları biriminde toplanmalı ve takibi yapılmalıdır.

5.1.3. Şikâyetler mümkün olduğunca yerinde çözümlenmelidir. Başvuru yerinde çözüme kavuşturulabilecek seviyede ise ilgili idari ve tıbbi bölüm amirleri ile sonuçlandırılmalıdır. Yapılan değerlendirme sonuçları telefonla veya yazılı olarak başvuru sahibine bildirilmelidir.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HD.TL.03	10.01.2022	00	-	1 / 2



Özel EKOL HASTANESİ
HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI





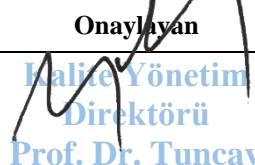
- 5.1.4.** Hasta Hakları Başvuru Formunda hasta ve hasta yakınları tarafından iletişim, kimlik bilgileri, iş veya ikametgâh adresi ve imza bulunmalıdır.
- 5.1.5.** Yazılı başvuruda bulunmayan, 3071 sayılı dilekçe kanuna uymayan, eksik ve imzasız başvurular değerlendirmeye alınmamalıdır.
- 5.1.6.** Çok acil bir durum varsa çözülmesi yolunda ilgili yönetim aynı gün bilgilendirilmelidir.
- 5.1.7.** Hastane yazı işlerine iletilen öneri, şikâyet ve memnuniyet içerikli dilekçeler hasta hakları birimine iletmeli hasta/ hasta yakınlarına en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilmelidir.
- 5.1.8.** Anında veya yerinde çözülemeyen görüş, öneri ve şikâyetler Hasta Hakları Başvuru Formu ile işleme alınmalıdır. İlgili amir ile değerlendirilerek gerekli birim ve personellerden cevap istenmeli ve şikâyetler hasta hakları kurulu toplantılarında bilgilendirilmelidir. İlgili cevap ve araştırmalar hasta hakları kurulunda aylık olarak değerlendirildikten sonra gerekli iyileştirilme çalışmaları planlanmalıdır. Planlanan iyileştirmeler ilgili birimlerin müdürleri tarafından takip edilmelidir. Planlanıp tamamlanmayan iyileştirmeler ise Hasta Güvenliği Komitesinde ele alınmalıdır.
- 5.1.9.** Sağlık Bakanlığı Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS) üzerinden gelen başvurular değerlendirilip Hasta Hakları Formları başvuruları ve sonuçları HBBS sistemine yüklenmelidir.
- 5.1.10.** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) başvuruları değerlendirilmeli ve hasta/ hasta yakınına CİMER sistemi üzerinden cevap verilmelidir. Ayrıca yıllık raporlar Yüksek Öğretim Kurumuna gönderilmelidir.
- 5.1.11.** Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) tarafından gelen başvurular değerlendirilip ilgili cevabi yazı İl Sağlık Müdürlüğüne postalanmalı ve yıllık raporlar gönderilmelidir.
- 5.1.12.** Görüş öneri ve şikâyet kutuları aracılığı ile bildirilen müracetlar aylık olarak; ilgili Başhekim yardımcısı, kalite yönetim direktörü, sorumlu müdürler ve hasta hakları birimi temsilcisi tarafından değerlendirilmelidir.(Hasta hakları kurulu) Yapılan değerlendirmeler kayıt altına alınmalı ve gerekli işlemlerin yapılması için ilgili birimlere yönlendirilmelidir.
- 5.1.13.** Hasta Hakları birimine yapılan başvurular (CİMER, SABİM, hasta hakları başvuru formu, öneri, memnuniyet ve şikâyet formları) dosyalanmalı ve arşivlenmelidir.
- 5.1.14.** Hasta memnuniyet anketleri “Hasta Memnuniyet Anketleri Uygulama Prosedürü” doğrultusunda uygulanmalıdır.
- 5.1.15.** Hasta Hakları uygulamaları ile ilgili tüm personele yılda 1 kez Hasta Hakları ve Hasta Memnuniyeti Eğitimi verilmelidir. Aynı zamanda eğitimler ihtiyaç halinde birime özel olarak yapılmalıdır.
- 5.1.16.** Hasta haklarında kullanılan tüm formlar gözden geçirilmeli ve değerlendirme çalışmaları yapılmalıdır.

<i>Doküman No</i>	<i>Yayın Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Sayfa No</i>
<i>HD.TL.03</i>	<i>10.01.2022</i>	<i>00</i>	<i>-</i>	<i>2 / 2</i>



Özel EKOL HASTANESİ
HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA TALİMATI



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite & Akreditasyon Sorumlusu  Ahmet Can KÜÇÜKKURT	Kalite Koordinatörü  Yeşim İNCİ	Kalite Yönetim Direktörü  Prof. Dr. Tuncay ÇAĞLAR

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HD.TL.03	10.01.2022	00	-	3 / 2