

KU.FR.11

25.09.2018

Revizyon No

Revizyon tarihi

1/1

Proses Tipi: Ana Proses x Proses Alt Proses

Prosesin Adı: Hasta Hakları Prosesi

Proses Sorumlusu:Hasta Hakları Birimi, Üst Yönetim

Proses Amacı: Hasta ve hasta yakınlarından gelen şikayet ve önerileri değerlendirmek, şikayetleri mümkün olduğunca yerinde çözmek, çözilemeyen 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.Çalışanlar hasta hakları hakkında eğitim verilerek farkındalığın oluşturulmasının sağlanması.

Proses Hedefi: Hastaların sorunlarını yerinde çözme ulaştırmak,

Proses Girdileri:

Şikâyeti olan hasta,

SABİM, BİMER, CİMER, HBBS, Baş Hekimlik Mail, Hasta Haklarına şikayet başvurusu yapılan bildirimler

Proses Çıktıları:

Sorunu çözülmüş hasta

Dilekçe ile şikâyetçi olan hasta

SABİM BİMER CİMER HBBS Bas Hekimlik Mail , Hasta Haklarına şikayet başvurusu verilen cevaplar

Kaynaklar:İnsan, bilgisayar, büro malzemeleri, Hasta hakları yönetmeliği, Hasta Hakları Genelgesi,

Proses Faaliyeti: Şikâyeti olan hasta hasta hakları birimine gelerek yazılı başvuru yapar. Aynı zamanda BİMER, CİMER, SABİM; HBBS ve başhekimlik maiile yazılı başvurular birime gelir. Şikâyetler ilgili birimlere yönlendirilir. Birimlerden gelen cevabı yazılar yoluyla başvur Hasta Hakları Komisyonu Başkanlığınca değerlendirilip, mail ve posta yoluyla başvuran kişilere bilgilendirme yapılır.

Ayrıca sözlü ve telefon ile yapılan şikâyetlerde kişilerin sorunları yerinde çözülür ve açıklayıcı yapılır.

Kontrol Kriterleri:

Hastanın şikâyetçi olduğu birimle iletişim
SABİM BİMER CİMER HBBS Bas Hekimlik Mail , Hasta Haklarına şikayet başvurusu
BEB Yazıların Cevaplanması

Performans(Gösterge) Kriterleri:

Hastaların şikâyetlerinin yazılı başvuru oluşturmadan yerinde çözülmesi

Referans Dokümanlar: Yönetmelik, genelgeler, Hasta Hakları Yerinde Çözüm Formu, Hasta Hakları Başvuru Formu, talimat ve prosedürler

Hazırlayan

Hasta Hakları Birimi

Onaylayan

Başhekim