|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Açıklama: Açıklama: http://adiyaman.edu.tr/content/image/adyu-logo.png | **ADIYAMAN ÜNİVERSİTESİ – (ADYÜ)****Diş Hekimliği Uygulama Ve Araştırma Merkezi****Hasta Hakları Birimi İşleyiş Prosedürü** |  |
| Doküman Kodu:H.HD.PR.19  | Yayın Tarihi:  | Revizyon Tarihi: | Revizyon No: | Sayfa No: |

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. KISALTMALAR**

**HBBS:** Hasta Başvuru Bildirim Sistemi

**EBYS:** Elektornik Bilgi Yönetim Sistemi

# 4. TANIMLAR

**Hasta Hakları**: Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen uluslararası sözleşmelerde ve ulusal mevzuatta belirlenen hasta haklarını ifade eder.

**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 birimdir.

# 5. SORUMLULAR

Üst yönetim başta olmak üzere Hasta Hakları Birimi, Kalite Yönetim Birimi ve tüm çalışanları sorumludur.

# 6. FAALİYET AKIŞI

* 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.
* Hasta Hakları birimine hangi gerekçeyle gelindiyse kişilerin başvurusu alınır ve ilk görüşme yapılır. “Hasta Hakları Başvuru Formu” (EK-5) doldurulur. Başvuru sahibine bilgi verilir ve gerekli hallerde hastaya danışmanlık yapılır.
* Başvuru sahibinin şikâyeti veya problemi dinlenir. Duruma göre yönlendirme yapılır.

6.1. 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-3) ile bilgi istenir. Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da bilgi istenir. “Bilgi Formuna” (7) yedi gün içerisinde cevap verilmek zorundadır. Başvurunun birime gelmesinden itibaren (10 ) on gün içerisinde cevabi yazı, elde edilen bilgi ve diğer belgeler HBBS ye aktarılarak sağlık tesisinin bağlı olduğu hasta hakları kuruluna gönderilir. 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.
* Başvuru sonucunda alınan karar ilgililere yazılı olarak bildirilir.
* Sonuçlar EBYS üzerinden ilgili birimlere bildirilir.

6.2. Görüş- Öneri Başvuruları; Görüş ve öneri başvuruları, sağlık tesisi yöneticisi/askeri hastane başhekimi/mesul müdürü veya yetki devrettiği yönetici imzasıyla klinik birimin sorumlularına gönderilir. Görüş ve öneriye ilişkin klinik/birim veya sağlık kuruluşunun cevabi bilgileri ve yapılan işlem hasta iletişim birimleri tarafından hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir.

6.3. Teşekkür Başvuruları; Hasta ve yakınları memnuniyetlerini, internet ortamında veya hasta iletişim birimine kimlik bilgileriyle başvurarak sağlık tesislerine bildirebilirler. Teşekkür bildirimleri hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir.

* Yapılan tüm işlemlerde gizlilik sağlanır.
* 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.

#  7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

* Hasta Hakları Başvuru Formu [EK-5]
* Bilgi İsteme Formu [EK-3]
* Hasta Hakları Başvuru Sonucu(Personel İçin) [EK-4]
* Hasta Hakları Başvuru Sonucu(Hasta İçin) [EK-2]