|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ**  **DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  **HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ** | **Doküman Kodu:** HHD.01 |
| **Yayın Tarihi:** 02.10.2018 |
| **Revizyon Tarihi:** |
| **Revizyon No:** |
| **Sayfa No:** 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 Kurulunda 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 direk hastalar ve hasta yakınları tarafından yapılabilmektedir.  4.3. Hasta Hakları Birimi Sorumlusu Görevi:   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 yaratmak, sorunları çözüme kavuşturmak ve böylece daha etkin ve güvenilir bir hizmet sunabilmek,   Hasta hakları ihlalleri durumunda kendisine ulaşan başvuruları incelemek, değerlendirmek ve sonuçlandırmak,   Hasta hakları ihlallerine ilişkin şikâyetleri takip etmek.  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.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Hazırlayan**  Kalite Birim Sorumlusu | **Kontrol Eden**  Kaliteden Sorumlu Dekan Yardımcısı | **Onaylayan**  Dekan | |