| | HASTA HAKLARI BİRİM SORUMLUSU GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI | | | |
|---|---|---|---|---|
| Döküman No | Yayın Tarihi | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Sayfa No |
| KU.YD.27 | 01.08.2011 | 03 | Temmuz-2020 | 1/1 |

**Birimi:** Hasta Hakları Birimi
**Görev Adı:** Hasta Hakları Birimi Sorumlu
**Üst Amirler:** Başhekim
**Görev Devri:** Görevlendirilen Sağlık Personel
**Görev Amacı:** Hasta görüş, öneri, şikayetlerini almak, başvuru sahibine bilgi vermek, danışmanlık yapmak.
**Bağlı Birimler:** Tüm Birimler
**Temel İş Ve Sorumluluklar**
**Görev, Yetki Ve Sorumlulukları**

- ✓ Başta çocuklar ve özürlüler 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 çözülürse, "Yerinde Çözülen Sorunlar Defteri"ne (Formata 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 bilgilendirir.
- ✓ Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün Kurul Başkanı imzası ile "Bilgi Formu" doldurur ve şikayet edilen kişiden bilgi ister.
- ✓ 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 eleştiri ve önerilerini dinlemek.
- ✓ Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunmak.
- ✓ Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim 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 dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak.
- ✓ Yatarak tedavi gören hastaları ziyaret ederek hasta hakları birimi ve çalışmaları hakkında bilgi vermek.
- ✓ 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.
- ✓ Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF ( Düzeltici Önleyici Faaliyet ) başlatmak.
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun çalışır.

**Görev dağılımında çatışma yaşanması durumunda;** Kamu görevlileri, çıkar çatışmasında şahsi sorumluluğa sahiptir ve çıkar çatışmasının doğabileceği durumu genellikle şahsen bilen kişiler oldukları için, herhangi bir potansiyel ya da gerçek çıkar çatışması konusunda dikkatli davranır, çıkar çatışmasından kaçınmak için gerekli adımları atar, çıkar çatışmasının farkına varır varmaz durumu üstlerine bildirir ve çıkar çatışması kapsamına giren menfaatlerden kendilerini uzak tutarlar.

| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | YÜRÜRLÜK ONAYI |
|---|---|---|
| | | |

KONTROLLÜ KOPYA