



T.C.
D.Ü. DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ
HASTA HAKLARI BİRİMİ
ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No	HD.TL.01
Yürürlüğe Gir.Tar.	02.05.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	02.01.2019
Sayfa No	Sayfa 1/1

1. AMAÇ

Birimin kuruluş amacı; hastanemizde yaşanan, hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, sağlık hizmetlerinin insan onuruna yakışır biçimde sunulması ile hastaların hak ihlallerinden korunabilmesine ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmelerine olanak tanımaktır. Buna yönelik olarak birim, Hasta-Çalışan-Kurum arasında arabulucuk rolü üstlenmektedir.

2. KAPSAM

Dicle Üniversite Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi çalışanları, hastaları ve hasta yakınlarını kapsar.

3. KISALTMALAR

4. TANIMLAR

5. SORUMLULAR

- Kurum Yöneticisi
- Hasta Hakları Birim Sorumlusu
- Hasta Hakları Çalışanları

6. FAALİYET AKIŞI

1. Hastanın görüş veya şikayeti aynı gün alınır. İlk etapta hastanın sorunu çözülmeye çalışılır. Hastanın sorunu çözülürse, **Yerinde Çözülen Sorunlar Formuna** kaydedilir. Şayet hastanın sorunu çözülemezse **Hasta Hakları Başvuru Formu** doldurulup şikayeti işleme koyulur.
2. Başvuru formu üst yazı ile birlikte hakkında başvuru yapılan çalışanın birimine gönderilir.
3. Yapılan inceleme sonucunda rapor hazırlanır. Hasta hakları birimi raporları arşivler.
4. Hak ihlali varsa durum Başhekimliğe soruşturma açılması konusunda bildirilir ve konuyla ilgili soruşturma açılır. Başhekimlik Yüksek Öğretim Kurumları Yönetici, Öğretim Üyeleri ve Memurları disiplin yönetmeliği ve 657 Devlet Memurları Kanununa göre idari soruşturma başlatır.
5. Hasta telefonla aranılarak inceleme sonucu hakkında hastaya bilgi verilir. Eğer hasta yazılı bilgilendirilmek istemişse, Başhekimin imzasıyla hastaya HBYS sisteminde üst yazı yazılarak bilgi verilir. HBYS sistemine yazılan yazı Üniversitemiz Rektörlüğü Evrak Kayıt Birimine gider ve Evrak Kayıt Birimi tarafından posta yoluyla ilgili kişiye gönderilir.
6. Bu aşamadan sonra yapması gerekenler konusunda bilgi verilir.
7. Hastanın sonraki süreci takip etmesini kolaylaştırıcı olmak üzere irtibat veya kayıt numarası verilir.
8. Tüm bunlar şifahi bilgi verilmesinin yanında muhakkak resmi evrakla hasta sahibine bilgi verilir.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Yerinde Çözülen Sorunlar Formu
- Hasta Hakları Başvuru Formu
- 657 sayılı Devlet Memurlar Kanunu
- Yüksek Öğretim Kurumları Yönetici, Öğretim Elemanları ve Memurları Disiplin yönetmeliği
- 01.08.1998 tarih ve 23420 sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği
- 26.04.2005 tarih ve 3077 sayılı Hasta Hakları Uygulama yönergesi