



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HD.PR.02

Yayın Tarihi:18/07/2023

Revizyon Numarası:0

Revizyon Tarihi:-

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/2

1.AMAÇ : Fakültemizde yaşanabilecek hasta hakları ihlalleri ile bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin hasta memnuniyetine uygun şekilde sunulması ve sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasıdır.

2.KAPSAM: Hastaların iletişimde bulunduğu ve tedavi gördüğü tüm birimler

3.KISALTMALAR:

HBBS: Hasta Başvuru Bildirim Sistemi

CİMER: Cumhurbaşkanlığı iletişim merkezi

SABİM: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi

GİMER: Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi

4.TANIMLAR:

Hasta Hakları: Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen uluslararası sözleşmelerde ulusal mevzuatta belirlenen hasta hakları

Hasta Hakları Birimi: Hasta hakları Uygulamasından sorumlu olan, hasta ve yakınlarının görüş, öneri, teşekkür ve şikayetlerini kabul eden, değerlendirilmesini, çözüme ulaştırılmasını ve hastaya gerekli bilgilendirmenin yapılmasının takip edilmesinden sorumlu birimdir.

5.SORUMLULAR: Diş Hekimliği Fakültesi Dekanlığı ve Fakülte Sekreteri

6.FAALİYET AKIŞI:

6.1. Başvuruları H asta Hakları Birimi'nde kabul edilerek ilk görüşmeyi yapar. Hasta ve hasta yakınlarına görüş ,öneri, teşekkür ve şikayetlerini ne şekilde, hangi birimler aracılığıyla ya da hangi araçları kullanarak yapabilecekleri gibi konularda bilgilendirerek danışmanlık yapar.

6.2. Hasta hakları birimine ulaşan başvurular, ilgili idari ve Ana Bilim Dalları ile koordinasyon sağlanıp değerlendirildikten sonra varsa ilgilinin mağduriyeti giderilerek ve başvuru sahibine gerekli açıklama yapılarak yerinde çözümlenmeye çalışılır. Yapılan işlem T.C. Sağlık Bakanlığı Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS)'ne kaydedilir.

6.3. Çok acil bir durum varsa çözülmesi yolunda Fakülte Dekanlığı aynı gün bilgilendirilir.

6.4. Hasta Hakları Birimi'ne gelen, yerinde çözülemeyen başvurularda ve Fakülte Yazı İşlerine iletilen öneri, şikayet ve memnuniyet içerikli dilekçelerde; gerekli görülmesi halinde tüm işlemlerde gizliliği sağlayarak hakkında başvuru yapılan personel ve gerekiyorsa klinik birimden 7 gün süre verilerek Dekanlık tarafından ilgili mevzuata uygun olarak bilgi istenir ve durum değerlendirilir. Başvurunun birime gelmesinden itibaren 10 gün içerisinde cevabi yazı, elde edilen diğer bilgi ve belgeler Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS)'ne aktarılarak sonuç, yasal süre (30 gün) içerisinde hasta/hasta yakınlarına yazılı olarak bildirilir.

6.5. Hasta Dilek-Şikayet ve Öneri Başvuru Formunda hasta/hasta yakınları tarafından iletişim, kimlik bilgileri, iş veya ikametgah adresi ve imzasının bulunması gerekir. 3071 sayılı Dilekçe Kanunu'na uymayan, eksik ve imzasız başvurular değerlendirmeye alınmaz.

6.6. T.C. Sağlık Bakanlığı Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS) üzerinden gelen başvurular değerlendirilir, sonuçlar HBBS'ye yüklenir.

6.7. Cumhurbaşkanlığı iletişim merkezi (CİMER) tarafından gelen başvurular değerlendirilir, ilgili cevabi yazı İl Sağlık Müdürlüğü'ne postalanır.

6.8. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) tarafından gelen başvurular değerlendirilir, ilgili cevabi yazı Sağlık Müdürlüğü'ne postalanır.

6.9. Gaziantep Üniversitesi İletişim Merkezi (GİMER) başvurularını ve Fakülte WEB sayfasına (e-mail adresine internet aracılığı ile ulaşan hastaların ve yakınlarının düşüncelerini, isteklerini, şikayetlerini ve

| HAZIRLAYAN(.../.../...) | | KONTROL EDEN(.../.../...) | | ONAYLAYAN(.../.../...) | |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|--|------------------------|--|
| Birim Kalite Temsilcisi | Birim Kalite Temsilcisi | Kalite Güvence Koordinatörü | | Dekan | |



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HD.PR.02

Yayın Tarihi:18/07/2023

Revizyon Numarası:0

Revizyon Tarihi:-

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/2

memnuniyetlerini ifade ettikleri mesajları sabah ve akşam olmak üzere günde en az iki defa incelenip işleme alınır.

6.10. Fakültemiz her katında bulunan Dilek-Şikayet Kutularından çıkan formları haftada bir kez Pazartesi veya Cuma günü olmak üzere takibi yapılarak değerlendirilir. Dilek Şikayet Kutularında bulunan Hasta Dilek-Şikayet ve Öneri Başvuru Formlarının yeterli sayıda bulunup bulunmadığı kontrol edilir.

6.11. Hasta Hakları Birimi'ne yapılan başvuruları (CİMER, SABİM, GİMER,Hasta Dilek-Şikayet ve Öneri Başvuru Formu, e-mail, Yerinde Çözömlenen Sorunlar), Dilek-Şikayet Kutusundan çıkan formları dosyalayıp aylık olarak istatistiğini tutarak arşivler.

6.12. Fakültemizde verilen hizmetlerin değerlendirilmesi ve iyileştirilme yapılması amacıyla oluşturulan hasta memnuniyet anketlerini "Anket Uygulama Prosedürüne göre aylık olarak uygulayarak Kalite Yönetim Birimi ile koordineli çalışır.

6.13. Hasta Hakları Uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerinde öncelikle belirleyerek eğitim planları yapar.

6.14. Hasta Hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak bağlı olduğu birime çalışmaları ile ilgili rapor verir.

7.İLGİLİ DÖKÜMANLAR

7.1.Hasta Hakları Yerinde Çözölen Sorunlar Kayıt Formu

7.2.Hasta Hakları Birimi Başvurular

7.3.Dilek Şikayet Kutuları Toplama Tutanağı

7.4.EBYS'den Gelen Yazı Bilgileri

7.5. Hasta Hakları Yerinde Çözölen Sorunlar Kayıt Formu

| HAZIRLAYAN(.../.../...) | | KONTROL EDEN(.../.../...) | | ONAYLAYAN(.../.../...) | |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|--|------------------------|--|
| Birim Kalite Temsilcisi | Birim Kalite Temsilcisi | Kalite Güvence Koordinatörü | | Dekan | |

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kaliteguvence.gantep.edu.tr/> sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.