



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**HASTA HAKLARI BİRİMİ ÇALIŞMA**  
**PROSEDÜRÜ**



**Kodu: HHD.PR.01**    **Yayın Tarihi: 01.11.2018**    **Revizyon Tarihi:**    **Revizyon No:**    **Sayfa No/Sayfa sayısı:1/1**

### 1. AMAÇ

Hasta ve hasta yakınlarından gelen şikayet ve önerileri değerlendirmek, şikayetleri mümkün olduğunca yerinde çözmek, çözülemeyen şikayet ve sorunları gerekli prosedürü işleterek Fakülte Kuruluna sunmaktır. Fakülte Kurulu'nda 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 Hakları Birimine şikâyet ve öneriler direk hastalar ve hasta yakınları tarafından yapılabilmektedir.

**4.3.** Hasta Hakları Birimi Sorumlusu Görevi:

- Hastalara sağlık hizmetlerinden tam yararlanma konusunda yardım etmek; hasta-sağlık çalışanı ilişkilerini desteklemek ve geliştirmek,
- 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 şikâyetlerin takibi için her kliniği temsil eden Birim Sorumlularını belirlemek ve yakın işbirliği halinde olmak ile görevlidir.

**4.4.** Hasta Hakları Birimi haftada bir gün hasta şikâyet dosyalarını 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. Ayrıca ulaşılan karar idari ve adli takip açısından yönetimine bildirilir.

**Hazırlayan:**  
**Hasta Hakları Birimi**

**Kontrol eden:**  
**Kalite Direktörü**

**Onaylayan:**  
**Dekan**