## AMAÇ

Hasta Hakları Uygulama Yönergesi kapsamındaki sağlık kurum ve kuruluşlarında Hasta Hakları Uygulamalarının insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin "Hasta Haklarından" faydalanabilmesinde, hak ihlallerinden korunabilmesinde ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesinde hasta hakları uygulamalarının planlanması, değerlendirilmesi, uygulanması ve denetlenmesi ile ilgili esas ve usulleri belirleyerek sağlık hizmetlerinin eşit, kaliteli ve etkin olarak sunumunu sağlamaktır. Hasta ve hasta yakınlarından gelen şikayet ve önerileri değerlendirmek, şikayetleri mümkün olduğunca yerinde çözmek, çözülemeyen şikayet ve sorunları Hasta Hakları Kuruluna sunmak görev ve sorumluluğunu yerine getirmeye çalışmak, Hasta Hakları Kurulu'nda görüşülen dosyaları alınan kararlar çerçevesinde ilgililere bildirerek gerekli işlemlerin yapılmasını takip etmektir.

1. **KAPSAM**

Hastaların iletişimde bulunduğu ve tedavi gördüğü tüm birimler

1. **KISALTMALAR**

HBBS: Hasta Başvuru Bildirim Sistemi

1. **SORUMLULAR**

Hasta Hakları Birim Sorumlusu, Bölüm Birim Sorumluları

1. **UYGULAMA**
   1. Hasta Hakları Birimi, hasta hakları, hasta sorumlulukları, iletişim becerileri, etkin dinleme, empati, hastalık psikolojisi, stres ve öfke yönetimi, hekim hasta ilişkisi, beden dili konularında hastalar ile hastane personeline yönelik eğitimlerin düzenlenmesinde eğitim birimi ile iletişim halinde bulunur.
   2. Hasta Hakları Birimine şikayet ve öneriler, direkt hastalar ve hasta yakınları tarafından yapılabilmektedir.
   3. Hasta Hakları Birim Sorumlusu, hastalara sağlık hizmetlerinden tam yararlanma konusunda yardım etmek; hasta-sağlık çalışanı ilişkilerini desteklemek ve geliştirmek; hasta haklarıyla ilgili başvuru mekanizmalarını oluşturmakla sorumludur.
   4. Hasta hakları birim sorumlusu, 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 sonuçlandırmakla sorumludur.
   5. Birime doğrudan yapılan başvuruları HBBS'ye kaydeder. Doğrudan yapılan ve internet yoluyla HBBS'ye ulaşan başvuruları yerinde çözmeye çalışır. Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün yöneticiyi bilgilendirir.
   6. Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, hastane yöneticisi imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.
   7. İl Koordinatörüne, hasta hakları biriminin iş ve işlemleri hakkında bilgi verir ve görüşlerini alır. Denetim için istenilen tüm bilgi ve dokümanları Koordinatörlüğe sunar.
   8. Birime yapılan başvurular <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/Account> adresinden internete aktarılır.Yerinde çözülen başvuru ise HBBS den yerinde çözülen olarak işlem yapılır.Yerinde çözülememişse kurula yönelik işlemler başlatılır. [Bilgi isteme (7 gün süre verilerek ve belge toplama]
   9. İnternetten yapılan HBBS başvuruları için ise Hasta hakları internet başvuru modülüne her gün girilerek yapılan başvurular düzenli olarak takip edilir.
   10. Hastanın sonraki süreci takip etmesini kolaylaştırıcı olmak üzere irtibat veya kayıt numarası verilir.
   11. Hasta hakları birimine gelen başvurular çözülemediği takdirde dekanlık oluru ile Hasta Hakları İl Koordinatörlüğüne gönderilir.
       1. Hasta Hakları Kurulu’na hazırlanan dosyalar (Başvuru tarihi dahil 10 gün içerisinde) HBBS üzerinden İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğüne kurulda görüşülmek üzere sevk edilir.
       2. Alınan kararlar kurul kararı sisteme yüklendikten sonra (HBBS) ilgililere resmi olarak bildirilir.
       3. Hasta Hakları İhlali çıkmayan dosyaların sonuçları HBBS siteminden alınarak dosyaya konur ve başvuran ile ilgili personele gönderilir.
       4. Hasta hakları ihlali çıkan dosya ise fotokopi ile çoğaltılarak kapalı zarf ve gizli ibaresi ile inceleme için üst yönetime sevk edilir. İdareye bildirilen dosyaya ait idare tarafından yapılan işlemin sonucu hasta hakları birimine bildirildiğinde bildirimi yapılır.(sisteme işlem)
       5. Başvurular 1 ay içerisinde sonuçlanmalıdır. Kurulda olup ek bilgi ve belge istemi nedeni ile uzayan başvurular hakkında başvurana bilgi verilir.
   12. Ayrıca ulaşılan karar idari ve adli takip açısından Dekanlığa bildirilir.
   13. Görevi ile ilgili mevzuatı takip eder ve değişiklikleri duyurur.(Hasta Hakları Uygulama Genelgesi 2014-32)
   14. Hasta ve Yakınlarının Görüşlerini Değerlendirme Ekibi her ayın ilk haftasında toplanır. Hasta şikâyet dosyaları toplantıda değerlendirilir.