BİRİM: Hasta Hakları Birimi

GÖREV ADI: Hasta Hakları Birim Sorumlusu

AMİR VE ÜST AMİRLER: Baştabip Yardımcısı / Baştabip

GÖREV DEVRİ: Aynı nitelikte görevlendirilen farklı bir personel

GÖREV AMACI: Hasta Haklarını dikkate alarak kurum içerisinde hastalarla alakalı sorunları gidermek, çalışanların hasta hakları ile ilgili farkındalığını arttırmak.

TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLAR: Hasta görüş, öneri, şikayetlerini almak bunları Hasta Hakları kurullarına sevk etmek ya da HBYS üzerinde yerinde çözülenleri kayıt etmek. İlgili komitelerde dilek, şikayet ve önerileri aylık toplantılar düzenleyerek değerlendirmek.

YASAL DAYANAK:

Hasta Hakları Uygulama Yönergesi (26.04.2005, Md.15)

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI:

1. Birime doğrudan yapılan başvuruları HBBS' ye kaydeder. Doğrudan yapılan ve internet yoluyla HBBS' ye ulaşan başvuruları yerinde çözmeye çalışır.
2. Başvuru alındığında, durum acil ise aynı gün yöneticiliği bilgilendirir.
3. Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, sağlık tesisi yöneticisi/askeri hastane başhekimi/mesul müdürü veya yetki devredilen yönetici imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.
4. Yerinde çözülemeyen başvurularda, edindiği bilgi ve belgeleri tarayıcı vasıtasıyla HBBS üzerinden hasta hakları kuruluna intikal ettirir. HBBS' ye teknik olarak yüklenmeyen belge ve dokümanları, resmi yazı ekinde hasta hakları kuruluna ulaştırır. HBBS 'ye yüklü belgelerin asıllarını birimde arşivler.
5. Kurul kararının sonucunu ilgililere bildirir.
6. İl Koordinatörüne, hasta iletişim biriminin iş ve işlemleri hakkında bilgi verir ve görüşlerini alır. Denetim için istenilen tüm bilgi ve dokümanları Koordinatörlüğe sunar.
7. Kurumundaki eğitim programlarını hazırlar, organize eder ve yürütür.
8. Görevi ile ilgili mevzuatı takip eder ve değişiklikleri duyurur.
9. Hasta ve yakınları tarafından, sağlık hizmet sunucularına ilişkin başvurular https://hastahaklari.saglik.gov.tr/ internet adresine, doğrudan hasta iletişim birimine veya il Sağlık Müdürlüğüne yapılabilir.
10. HBBS' ye, https://hastahaklari.saglik.gov.tr/ adresinde tanımlı olan sağlık tesislerine yönelik şikayet, sorun-çözme, görüş- öneri veya teşekkür başvurusu yapılabilir. Bu başvuru ilgili sağlık tesisi hasta iletişim birimi tarafından işleme alınır.
11. Hasta hakları birimine ulaşan başvurular, değerlendirildikten sonra varsa ilgilinin mağduriyeti giderilerek ve başvuru sahibine gerekli açıklama yapılarak yerinde çözümlenmeye çalışılır. Yapılan işlem, HBBS 'ye kaydedilir.
12. İşlem sonucunda, şikâyet süreci devam ederse; sağlık tesisi yöneticisi/askeri hastane başhekimi/mesul müdürü veya yetki devrettiği yönetici imzasıyla şikâyet edilen personel ve gerekiyorsa klinik/birimden 7 gün süre verilerek konu hakkında bilgi istenir. Başvurunun birime gelmesinden itibaren 10 gün içerisinde cevabi yazı, elde edilen bilgi ve diğer belgeler HBBS’ ye aktarılarak sağlık tesisinin bağlı olduğu hasta hakları kurulu sekretaryasına gönderilir.
13. Hasta hakları birimine veya il koordinatörlüğüne tıbbi hata olarak ulaşan başvurular, kamu kurumu olması halinde sağlık tesisi yöneticiliğine/ başhekimliğine; özel sağlık tesisi ise il Sağlık Müdürlüğüne gönderilir ve durumdan başvurana bilgi verilir.
14. Görüş ve öneri başvuruları, sağlık tesisi yöneticisi/askeri hastane başhekimi/mesul müdürü veya yetki devrettiği yönetici imzasıyla klinik/birimin sorumlularına gönderilir. Görüş ve öneriye ilişkin klinik/birim veya sağlık kuruluşunun cevabi bilgileri ve yapılan işlem hasta iletişim birimleri tarafından hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir
15. Hasta ve yakınları memnuniyetlerini, internet ortamında veya hasta iletişim birimine kimlik bilgileriyle başvurarak sağlık tesislerine bildirebilirler. Teşekkür bildirimleri hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir.