



**NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ**  
**HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HD.PR.03	OCAK 2024	0	0	1

**1. AMAÇ:** Bu Prosedür; fakültemizde sunulan sağlık hizmetlerinin insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin “Hasta Haklarından“ faydalanabilmesini, hak ihlallerinden korunabilmesini ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesine dair usul ve esasların düzenlenmesini, hasta ve çalışan arasındaki uyumun sağlanmasını, sunulan hizmetlerin eşit, kaliteli ve etkin olarak sunulmasını sağlamak amacı ile hazırlanmıştır.

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

**3. KISALTMALAR:**

**4. TANIMLAR:**

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

**Hasta Hakları Birimi:** Fakültede, hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla başvuruları kabul eden, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi bilgilendiren, sağlık çalışanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitimlerinden sorumlu birimi

**5. SORUMLULAR:** Üst yönetim başta olmak üzere Hasta Hakları Birimi, Kalite Yönetim Birimi ve tüm çalışanları sorumludur.

**6. FAALİYET AKIŞI:**

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.

Hasta İletişim Birimine şikâyet ve öneriler birimlere direk hastalar ve hasta yakınları tarafından yapılabilmektedir.

**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 oluşturmak, 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.

Hasta Hakları Birimi Dilek, öneri ve teşekkür kutuları açıldığı ve web sitesinden gelen bildirimler doğrultusunda toplanır. Hasta şikâyet dosyaları toplantıda 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



**NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  
**AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ**  
**HASTA HAKLARI BİRİMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HD.PR.03	OCAK 2024	0	0	2

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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN