|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HASTA HAKLARI GÖREV TANIMI**  Hasta Hakları insan haklarının sağlık hizmetindeki yansıması olup, hastalarımızın yalnızca insan olmaları sebebi ile hak ettikleri, uluslararası ve ulusal mevzuat ile teminat altına alınan haklarıdır.  **HASTA İLETİŞİM BİRİMİ**  **GÖREV ADI:** Hasta İletişim Birimi  **HASTA İLETİŞİM BİRİM SORUMLUSU**: Hasta İletişim Birim Sorumlusu  **AMİR VE ÜST AMİR:** Hasta İletişim Birimi Sorumlusu Müdürü, Başhekim Yardımcısı, Başhekim.  **GÖREV DEVRİ:** Hasta Kabul Danışma Çalışanı.  **GÖREVİN AMACI:** Hasta hakları birimine hasta ve hasta yakınları tarafından yazılı ve sözlü olarak iletilen öneri ve şikâyetlerle ilgili yapılan faaliyetleri tanımlamak.  **TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLAR;**   * Hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesi için çalışmak. * Hasta ve yakınlarından gelen şikayet ve önerileri, teşekkürleri değerlendirmek. * Şikayetleri mümkün olduğunca yerinde çözmek. * Çözülemeyen sorunlarda başvuru formunu doldurmak ve gerekli prosedürü işleterek İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları Birimine sunmak. * İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları Kurulunda görüşülen dosyaları alınan kararlar çerçevesinde ilgililere, ilgililere tebliğ etmek. * Ayrıca Dilek-Öneri kutularından çıkan formları ilgili Başhekim Yardımcısı ile birlikte değerlendirmek * Hasta memnuniyet anketlerini uygulamak.   **YETKİLER:**  Şikayetleri kabul etmek ve ilgili birimlere bildirerek çözüm üretmek.  **SORUMLULUK VE UYUM:**  Birim ve kişilere verilen yetki ile sorumluluk arasında uyum söz konusudur. Alınan eğitim ile yapılan iş mahiyet açısından örtüşmektedir. | | |
| **HAZIRLAYAN** | **KONTROL EDEN** | **ONAYLAYAN** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| saglik-bakanligi-log-6dcef7a4e70da8cff952.jpg | **T.C.**  **SAĞLIK BAKANLIĞI**  **SİLOPİ DEVLET HASTANESİ** | | | |
| **KODU:**  **SDH.GT.KU.56** | **YAYIN TARİHİ: 12.04.2018** | **REVİZYON NO: 001** | **REVİZYON TARİHİ:10.12.18** | **SAYFA NO: 1/1** |