|  |
| --- |
| **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** |