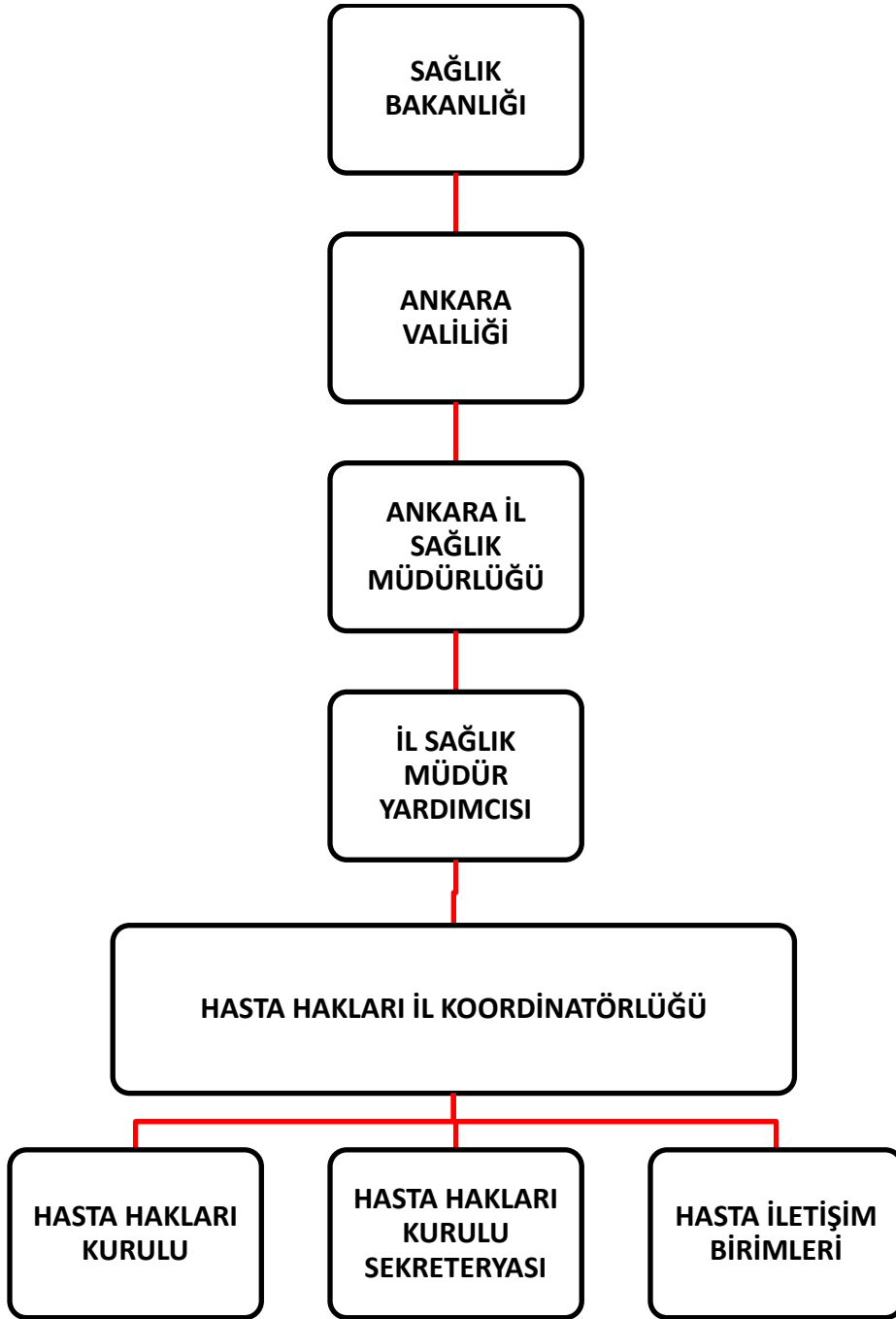


**HASTA HAKLARI İL  
KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

## HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ TEŞKİLAT ŞEMASI



## **HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜNÜN GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI.**

- 1) Hasta hakları kurulunu kurar ve kurulun sekretarya hizmetlerini yürütmek üzere yeterli sayıda personelin görevlendirilmesini sağlar.
- 2) Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS) nin işleyişini ve kurul kararlarının uygulanmasını takip eder. HBBS' de hasta iletişim birim sorumlularının göreve başlayış ve ayrılışlarını takip ederek yetkilendirilmesini sağlar.
- 3) Kurulun toplanması, üye görevlendirilmesi ve üyeliğin sona ermesi gibi kurulun çalışmasına ilişkin işlemleri yürütür.
- 4) Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine eder ve bu konuda danışmanlık yapar. Gereği halinde uygulamaları yerinde denetler ve hasta hakları ihlaline sebep olabilecek hususları yerinde inceler/inceletir.
- 5) İhtiyaç halinde ilde hasta hakları ile ilgili seminer, toplantı ve eğitim düzenler.
- 6) Kurul kararlarının özetini, başvuru tarihi, başvuru konusu, karar tarihi ve sayısı ile sağlık tesisi ismi belirterek kişi isimlerine yer vermeden il sağlık müdürlüğünün internet sayfasında duyurulmasını sağlar.

## **HASTA HAKLARI KURULU SEKRETARYASININ GÖREVLERİ:**

- 1) HBBS üzerinden gelen başvuruları inceler. Eksik bulunan başvuruları sistem üzerinden iade eder.
- 2) Kurul üyelerine toplantı günü ve saati hakkında bilgi verir.
- 3) Başvuruları kurula sunar.
- 4) Kurul kararını gerekçesiyle birlikte HBBS' ye kaydeder. Kararın yer aldığı kurul üyelerince imzalanmış formu tarayıcı vasıtasıyla sistemdeki ilgili başvuruya ekler. Sekretaryaya yapılan hasta haklarına ilişkin başvuruları HBBS' ye kaydeder.

**SORUMLULUK MATRİSİ**

İŞİN KODU	İŞİN ADI	1.SORUMLU	1.PARAF KONTROL	2.PARAF KONTROL	3.PARAF KONTROL	4.İMZA/ONAY KONTROL	5. ONAY KONTROL
HH01	Hasta Hakları Kurulu Sekreteryaya Görevleri	(Birim Sorumlusu) Sibel DEMİRLEK	(Hasta Hakları İl Koordinatörü) Arzu AYIK			İl Sağlık Müdür Yardımcısı	
HH02	Hasta Hakları Kurulu Üye Görevlendirme	(Birim Çalışanı) Ayla UYAR	(Birim Sorumlusu) Sibel DEMİRLEK	(Hasta Hakları İl Koordinatörü) Arzu AYIK	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HH03	Hasta İletişim Birim Sorumlusu Görevlendirme	(Birim Çalışanı) Ayla UYAR	(Birim Sorumlusu) Sibel DEMİRLEK	(Hasta Hakları İl Koordinatörü) Arzu AYIK	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HH04	Hizmet İçi Eğitim Planlama ve Görevlendirme	(Birim Çalışanı) Ayla UYAR	(Birim Sorumlusu) Sibel DEMİRLEK	(Hasta Hakları İl Koordinatörü) Arzu AYIK	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	

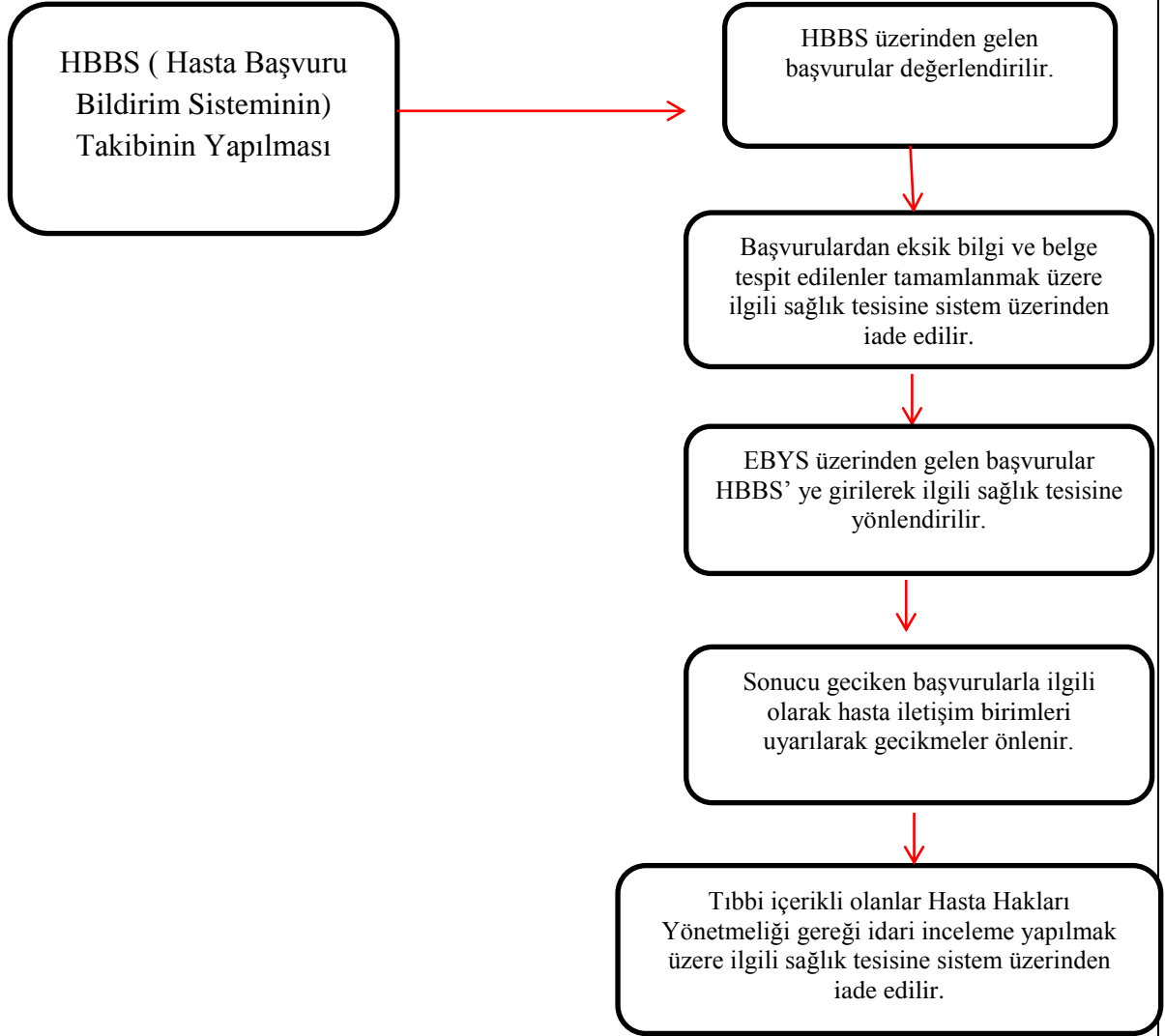
# İŞ SÜREÇLERİ

**SÜREÇ KODU: HH01**

**İŞ SÜRECİ :** HBBS (Hasta Başvuru Bildirim Sistemi)'nin takibinin yapılması

- 1) HBBS ve EBYS üzerinden Müdürlüğümüze gelen başvuruların değerlendirilmesi,
- 2) Gelen başvuruların içerikleri kontrol edilerek başvuru içeriğinde eksik bilgi ve belge tespit edilenler tamamlanmak üzere ilgili sağlık tesisine sistem üzerinden iade edilir.
- 3) EBYS üzerinden gelen başvurular HBBS' ye girilerek ilgili sağlık tesisine yönlendirilir.
- 4) HBBS üzerinden gelen başvurulardan tıbbi içerikli olanlar Hasta Hakları Yönetmeliği gereği idari inceleme yapılmak üzere ilgili sağlık tesisine sistem üzerinden iade edilir.
- 5) Sonucu geciken başvurularla ilgili olarak hasta iletişim birimleri uyarılarak gecikmeler önlenir.

Mevzuat:23420 Sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği ve 2014/ 32 Sayılı Genelge

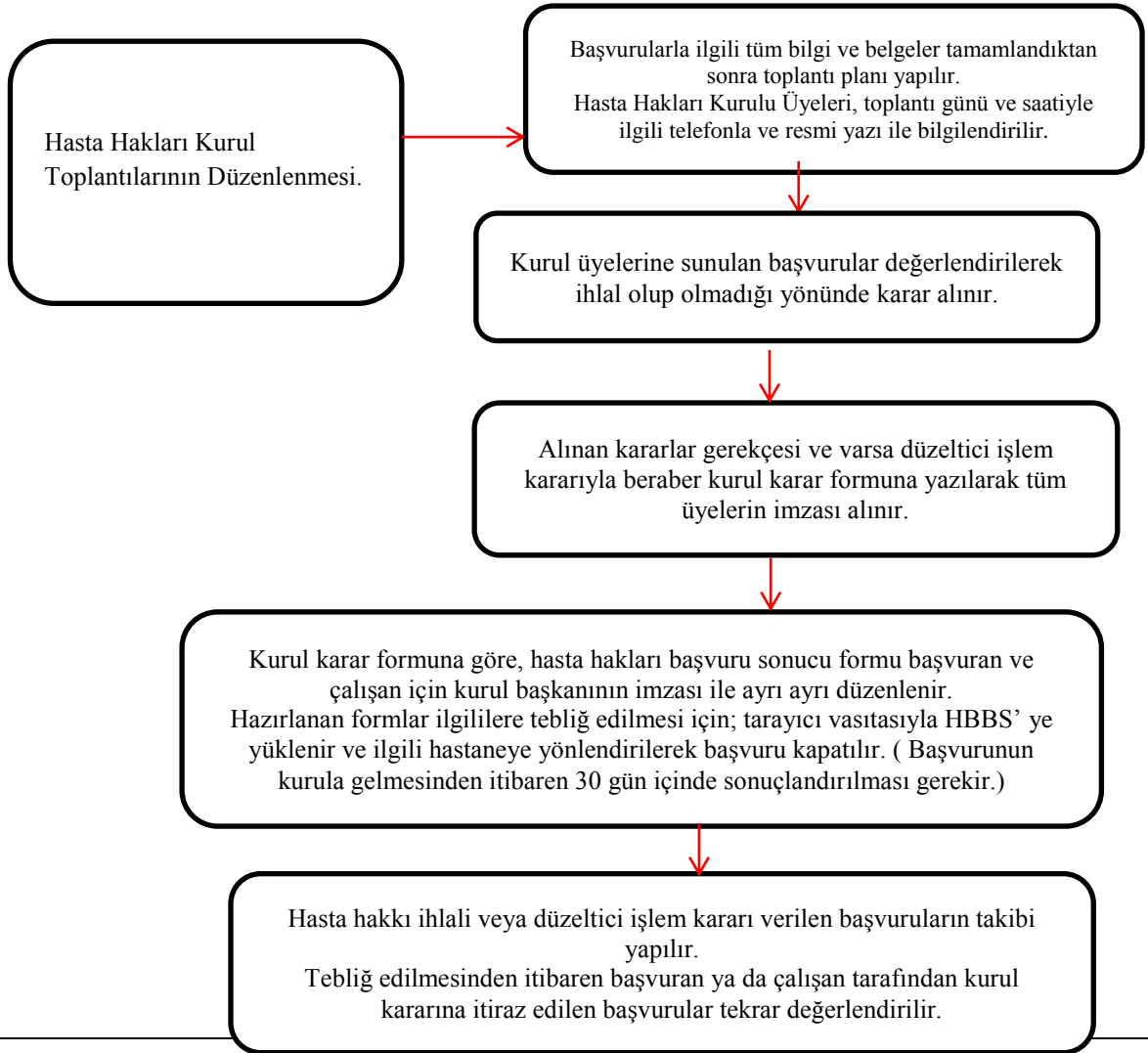


**SÜREÇ KODU:** HH02

**İŞ SÜRECİ :** Hasta Hakları Kurul Toplantısı

- 1) Başvurularla ilgili tüm bilgi ve belgeler tamamlandıktan sonra en az haftada bir kez olmak üzere Hasta Hakları Kurulu toplantı planı yapılır.
- 2) Hasta Hakları Kurulu Üyeleri toplantı günü ve saatiyle ilgili telefonla ve resmi yazı ile bilgilendirilir.
- 3) Sistem üzerinden gelen başvuruların çıktıları alınarak ( başvuru yapanın ve çalışanın isimleri gizlenerek) kurul üyelerine sunulur.
- 4) Kurul üyelerince başvurular değerlendirilerek ihlal olup olmadığı yönünde karar alınır.
- 5) Alınan kararlar gerekçesiyle ve varsa düzeltici işlem kararıyla beraber, kurul karar formuna yazılarak tüm üyelerin imzası alınır.
- 6) Kurul karar formuna göre hasta hakları başvuru sonucu formu başvuran ve çalışan için kurul başkanının imzası ile ayrı ayrı düzenlenir.
- 7) Hazırlanan formlar ilgililere tebliğ edilmesi için; tarayıcı vasıtasıyla HBBS' ye yüklenir ve ilgili hastaneye yönlendirilerek başvuru kapatılır.
- 8) Hasta hakkı ihlali veya düzeltici işlem kararı verilenlerin takibi yapılır.
- 9) Kurul kararının tebliğ edilmesinden itibaren başvuran ya da çalışan tarafından kurul kararına itiraz edilen başvurular tekrar değerlendirilir.

Mevzuat: 23420 Sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği ve 2014/ 32 Sayılı Genelge

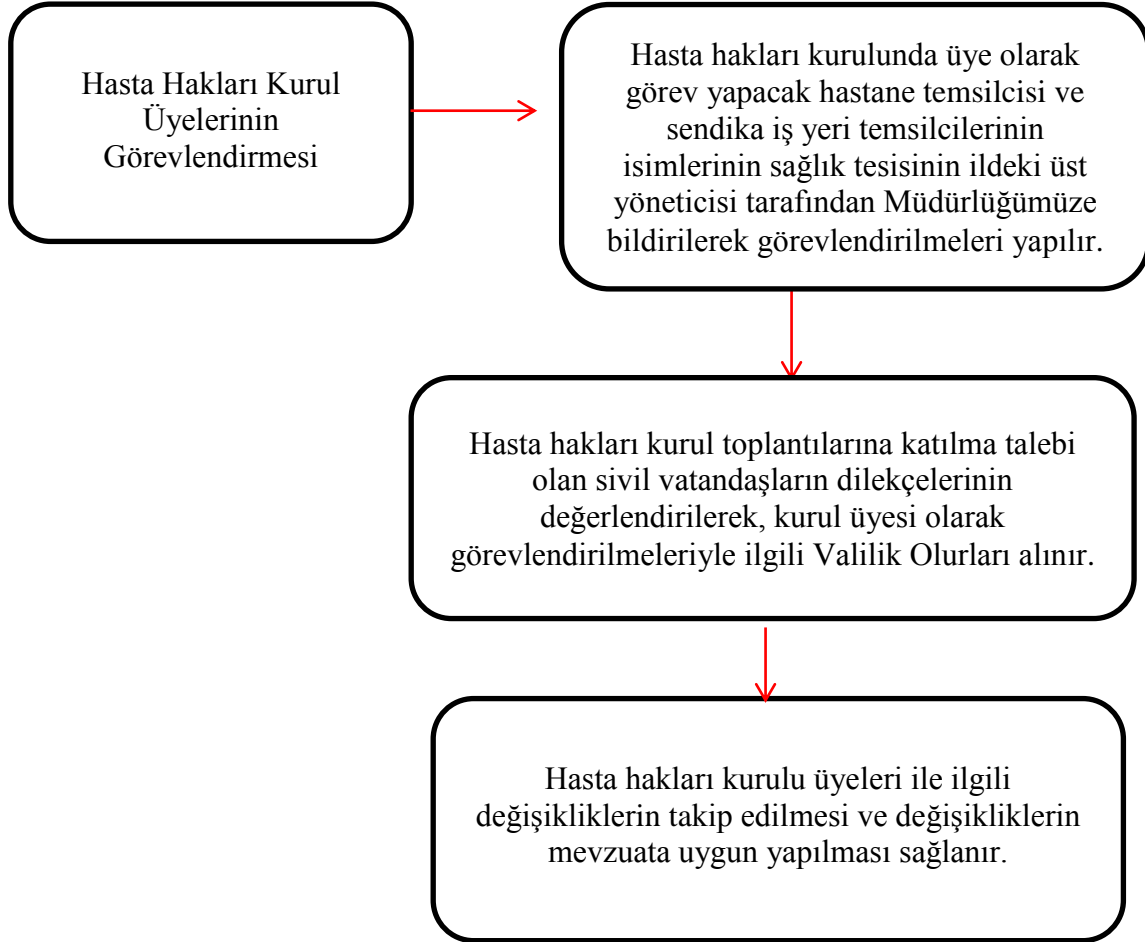


**SÜREÇ KODU: HH03**

**İŞ SÜRECİ : Hasta Hakları Kurul Üyelerinin Görevlendirilmesi**

- 1) Hasta hakları kurulunda üye olarak görev yapacak hastane temsilcisi ve sendika iş yeri temsilcilerinin isimlerinin sağlık tesisinin ildeki üst yöneticisi tarafından Müdürlüğümüze bildirilmesine istinaden görevlendirilmeleri yapılır.
- 2) Valilik Makamının Onayı ile hasta hakları konusunda ilimizde faaliyet gösteren ve hasta hakları kurul toplantılarına katılma talebi olan sivil toplum kuruluşlarının temsilci isimlerinin Müdürlüğümüze bildirilmesine istinaden görevlendirilmeleri yapılır.
- 3) Hasta hakları kurul toplantılarına katılma talebi olan sivil vatandaşların dilekçelerinin değerlendirilerek, kurul üyesi olarak görevlendirilmeleriyle ilgili Valilik Makamının Onayı görevlendirilmeleri yapılır.
- 4) Hasta hakları kurulu üyeleri ile ilgili değişikliklerin takip edilmesi ve değişikliklerin mevzuata uygun yapılması sağlanır.

Mevzuat: 23420 Sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği ve 2014/ 32 Sayılı Genelge



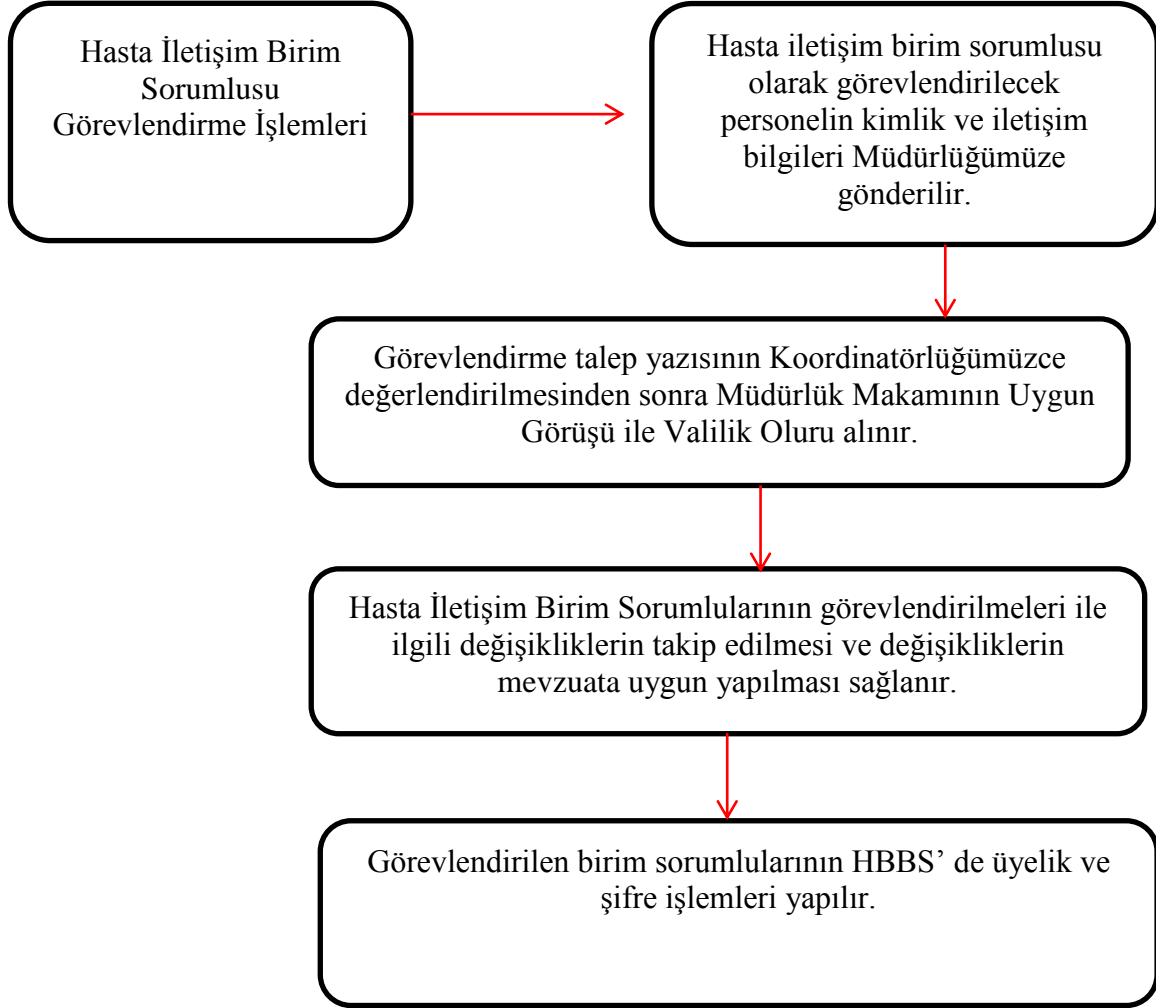


**SÜREÇ KODU: HH04**

**İŞ SÜRECİ: Hasta İletişim Birim Sorumlusu Görevlendirme İşlemleri**

- 1) Sağlık tesisi yöneticisinin onayı ile mevzuatta belirtilen şartları taşıyan, hasta iletişim birim sorumlusu olarak görevlendirilecek personelin kimlik ve iletişim bilgileri Müdürlüğümüze gönderilir.
- 2) Görevlendirme talep yazısının Koordinatörlüğümüzce değerlendirilmesinden sonra Müdürlük Makamının Uygun Görüşü ile Valilik Oluru alınır.
- 3) Hasta İletişim Birim Sorumlularının görevlendirilmeleri ile ilgili değişikliklerin takip edilmesi ve değişikliklerin mevzuata uygun yapılması sağlanır.
- 4) Görevlendirilen birim sorumlularının HBBS' de üyelik ve şifre işlemleri yapılır.

Mevzuat: 23420 Sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği ve 2014/ 32 Sayılı Genelge





BİRİM : İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ  
ALTI BİRİM : HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

**SÜREÇ KODU: HH05**

**İŞ SÜRECİ:** Hasta İletişim Birim Sorumlularına Yönelik Hizmet İçi Eğitimlerin Planlanması ve Görevlendirmelerin Yapılması

- 1) Valilik Oluru ile görevlendirilen hasta iletişim birim sorumlularından hasta hakları konusunda hizmet içi eğitimi olmayanlar tespit edilir
- 2) Eğitime katılacak eğitimci ve katılımcılar Müdürlük Oluru ile görevlendirilir.
- 3) Eğitimlerde, mevzuatta belirtilen teorik konular 8 saat olarak Müdürlüğümüz toplantı salonlarında, eğitimcilerimiz tarafından anlatılır.
- 4) Katılımcılar, 8 saatlik uygulama eğitimlerini tamamlamak üzere ilimizde faaliyet gösteren çeşitli kamu hastanelerine yönlendirilir.
- 5) Eğitim sonunda uygulama eğitimlerinin verildiği hastanelerden, eğitimlerin tamamlanıp tamamlanmadığı bilgisi Müdürlüğümüze gönderilir.
- 6) Hizmet içi eğitimlerini tamamlayan hasta iletişim birim sorumlularının eğitimlerini tamamladıklarına dair resmi yazı görev yaptıkları sağlık tesislerine gönderilir.

Mevzuat: 23420 Sayılı Hasta Hakları Yönetmeliği ve 2012/ 32 Sayılı Genelge

