



HASTA HAKLARI SORUMLUSU GÖREV YETKİ ve SORUMLULUKLARI

DOKÜMAN NO	KU.YD.14
YAYIN TARİHİ	23.03.2016
REVİZYON NO	02
REVİZYON TAR.	01.10.2020
SAYFA	1 / 1

BİRİM: Hastane Hasta Hakları Birimi

GÖREV ADI: Hasta Hakları Sorumlusu

AMİR VE ÜST AMİRLER:

- Başhekim
- Başhekim Yrd.

GÖREV DEVRİ: Diğer Hasta Hakları Personeli

GÖREV AMACI: Hastanemizde yaşanan hasta hakları ihlalleri ve bunlara bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması, insan onuruna yakışır biçimde sunulması ile hasta ve yakınlarının hak ihlallerinden korunabilmesi için yapılan çalışmalara önderlik eder.

EĞİTİM VE TECRÜBE: En az Lisans Mezunu Olmak

TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLARI:

- Başta çocuklar ve özürllüer olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapar.
- Başvuruları alır, ilk görüşmeyi yapar, hasta hakları başvuru formunun doldurulmasını sağlar, başvuru sahibine bilgi verir, danışmanlık yapar veya bu işlerin yapılmasını sağlar.
- Başvurular yerinde çözülürse, başvuru kayıt defterine işler. Yerinde çözülemeyen sorunlar için hasta hakları başvuru formunun doldurulmasını sağlayarak, hasta hakları kuruluna, ilgili belgelerle birlikte gönderir.
- Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün başhekimliği bilgilendirir.
- Hastaların eleştiri ve önerilerini dinler.
- Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak Hasta Hakları Kuruluna sunar.
- Hasta hakları uygulamalarıyla ilgili eğitim gereksinimini belirler, öncelikleri saptar, eğitim konularını belirler, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmeleri konusunda hasta hakları kurulu ile işbirliği yapar.
- Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda Başhekim Yrd.'na ve Başmüdüre bilgi verir.
- Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izler ve duyurur.
- Çalışmaları hasta merkezli yapar, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatır.
- Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirir.
- Birimin istatistiki verilerini kalite sorumlusuna bildirir.
- Tüm işlemlerde gizliliği sağlar.
- Personel; Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)'nda yer alan hükümlere uygun hareket edecektir.
- Personel KVKK hükümlerine uygun davranmaktan, kanunu ihlali durumunda vereceği zararlardan sorumludur.
- Görev alanlarıyla ilgili güncel mevzuatın takibinden sorumludur.

YETKİLER:

- Hasta hakları ihlalleri ve bunlara bağlı ortaya çıkacak sorunların önlenmesi için yapılacak çalışmaların yürütülmesinin sağlanmasıdır.

ETİK İLKELER:

- Hasta haklarının etik yönü olarak; hastalar, hizmetten genel olarak faydalanma, eşitlik içinde hizmete ulaşma, bilgilenme, sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirme, personeli tanıma, seçme ve değiştirme, bilgi isteme, mahremiyetine saygı, rıza ve iznin alınması, güvenlik, reddetme ve durdurma, dini vecibelerini yerine getirebilme, saygınlık görme, ziyaretçi kabul etme gibi hakları olduğunu bilmelidir. Sağlık personeli hizmet verirken bu ilkelere uymalıdır.

HAZIRLAYAN BAŞMÜDÜR	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN BAŞHEKİM
------------------------	--	-----------------------