

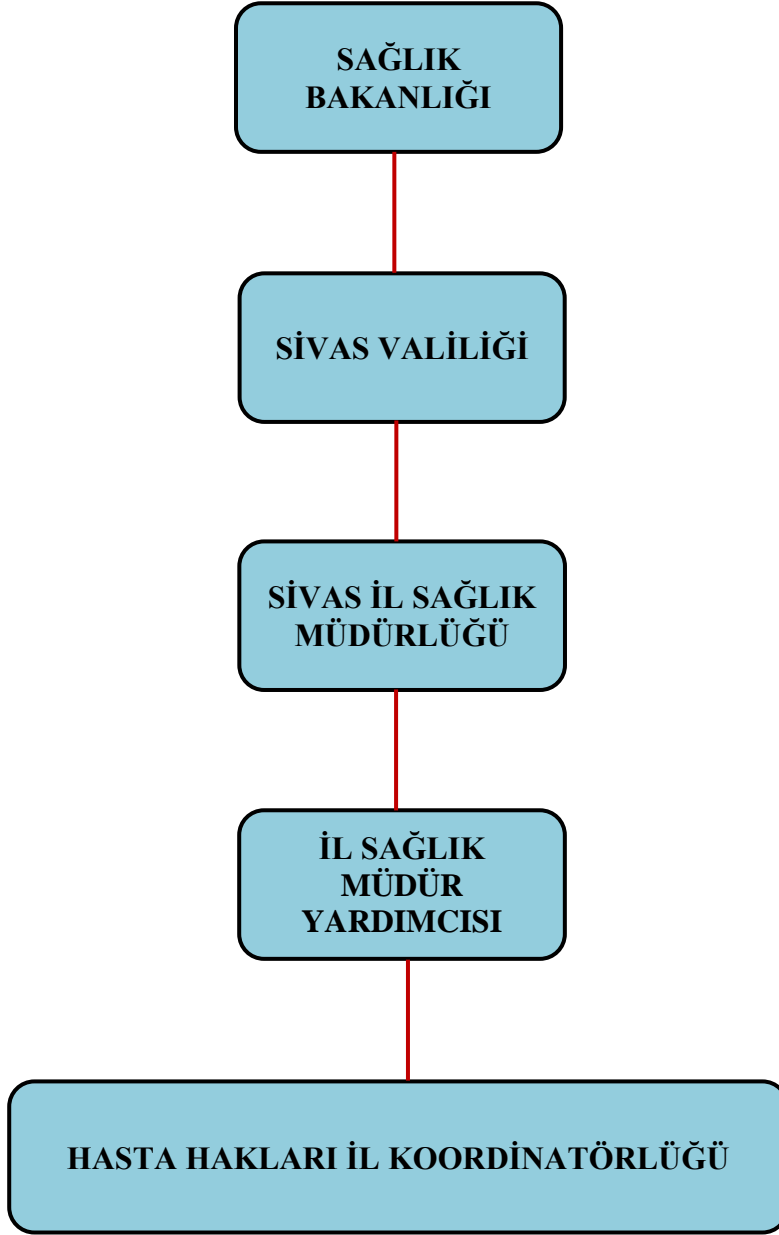


T.C. Sağlık Bakanlığı

SİVAS İL SAğLIK MÜDÜRLÜğÜ

**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 hakları 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) Birden fazla kurul oluşturulması halinde sağlık kuruluşlarının bağlı olacağı kurul ile değişiklik taleplerini değerlendirir.
- 5) 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.
- 6) İhtiyaç halinde ilde hasta hakları ile ilgili seminer, toplantı ve eğitim düzenler.
- 7) 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.
- 5) Sekretaryaya yapılan hasta haklarına ilişkin başvuruları HBBS'ye kaydeder.
- 6) Görev yaptığı kurula bağlanması uygun görülen sağlık tesisini HBBS üzerinde kurulla ilişkilendirir. Gereği halinde ilgili sağlık tesisinin başka bir kurula bağlanması için il koordinatörüne aktarım talebinde bulunur.

HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ SORUMLULUK MATRİSİ

İŞİN KODU	İŞİN ADI	1.SORUMLU	1.PARAF KONTROL	2.PARAF KONTROL	3. İMZA/ONAY KONTROL	4.ONAY KONTROL
HH01	HBBS (Hasta Başvuru Bildirim Sistemi)'nin takibinin yapılması	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	
HH02	Hasta Hakları Kurul Toplantısı İşlemleri	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü		İl Sağlık Müdür Yardımcısı	
HH03	Hasta Hakları Kurulu Üye Görevlendirme	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HH04	Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görevlendirme	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HH05	Hizmet İçi Eğitim Planlama ve Görevlendirme	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HH06	Hasta Hakları Birimlerinin Denetlenmesi	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdür Yardımcısı	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı

İŞ SÜREÇLERİ



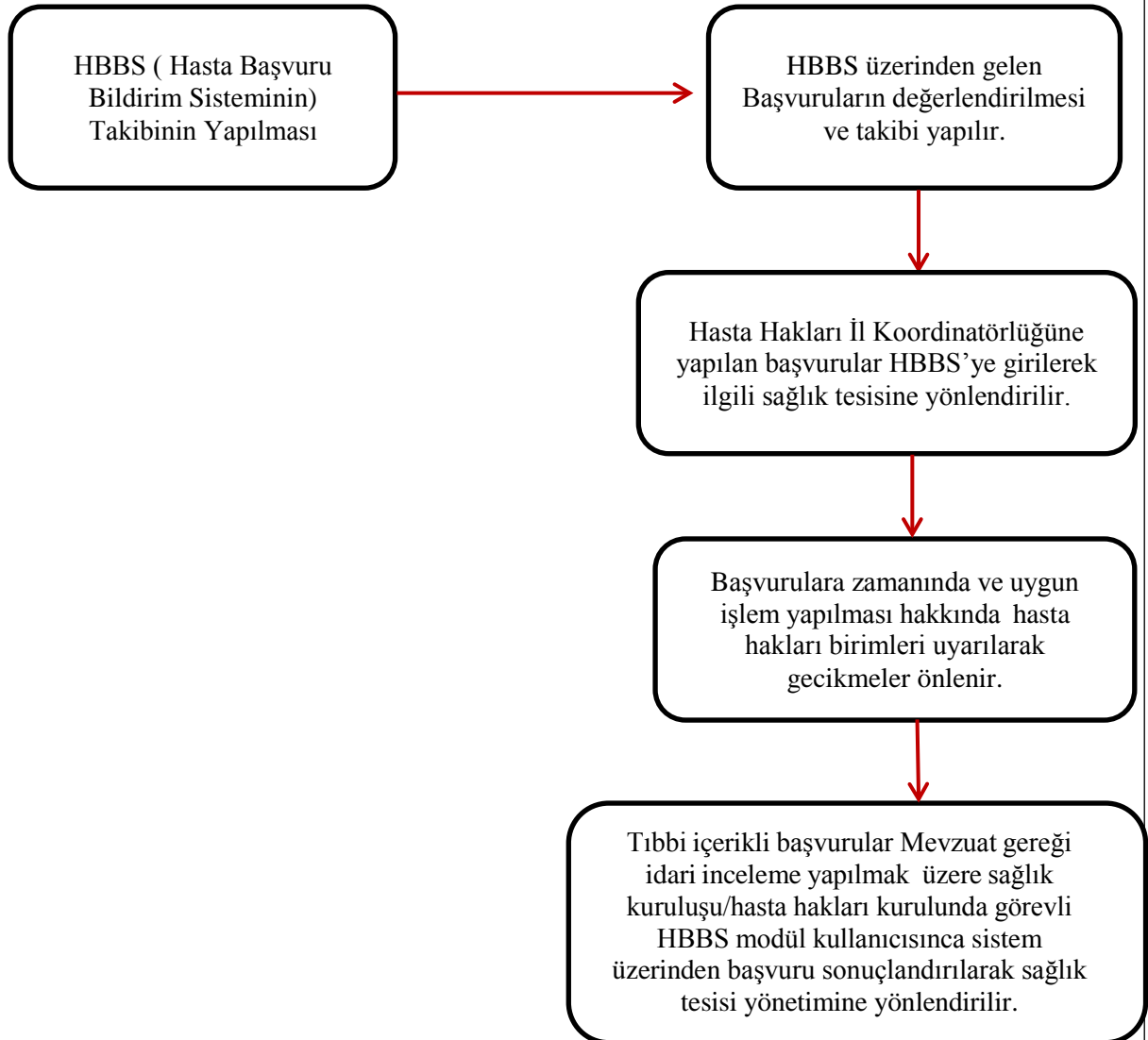
BİRİM: İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ALTI BİRİM: HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

SÜREÇ KODU: HH01

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

- 1) Sağlık kuruluşları ve hasta hakları kurulunda görevli HBBS modül kullanıcılarının sistem üzerinden yapılan hasta haklarına ilişkin Sorun çözme, Şikayet, Görüş/Öneri, Teşekkür başvurularının değerlendirilmesi ve takibi yapılır.
- 2) İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğüne yapılan başvurular HBBS'ye girilerek ilgili sağlık tesisine yönlendirilir.
- 3) Başvurulara zamanında ve uygun işlem yapılması hakkında; hasta hakları birimleri uyarılarak gecikmeler önlenir.
- 4) HBBS üzerinden gelen başvurulardan tıbbi içerikli olanlar Mevzuat gereği idari inceleme yapılmak üzere ilgili sağlık kuruluşu/hasta hakları kurulunda görevli HBBS modül kullanıcısinca sistem üzerinden başvuru sonuçlandırılarak sağlık tesisi yönetimine yönlendirilir.

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





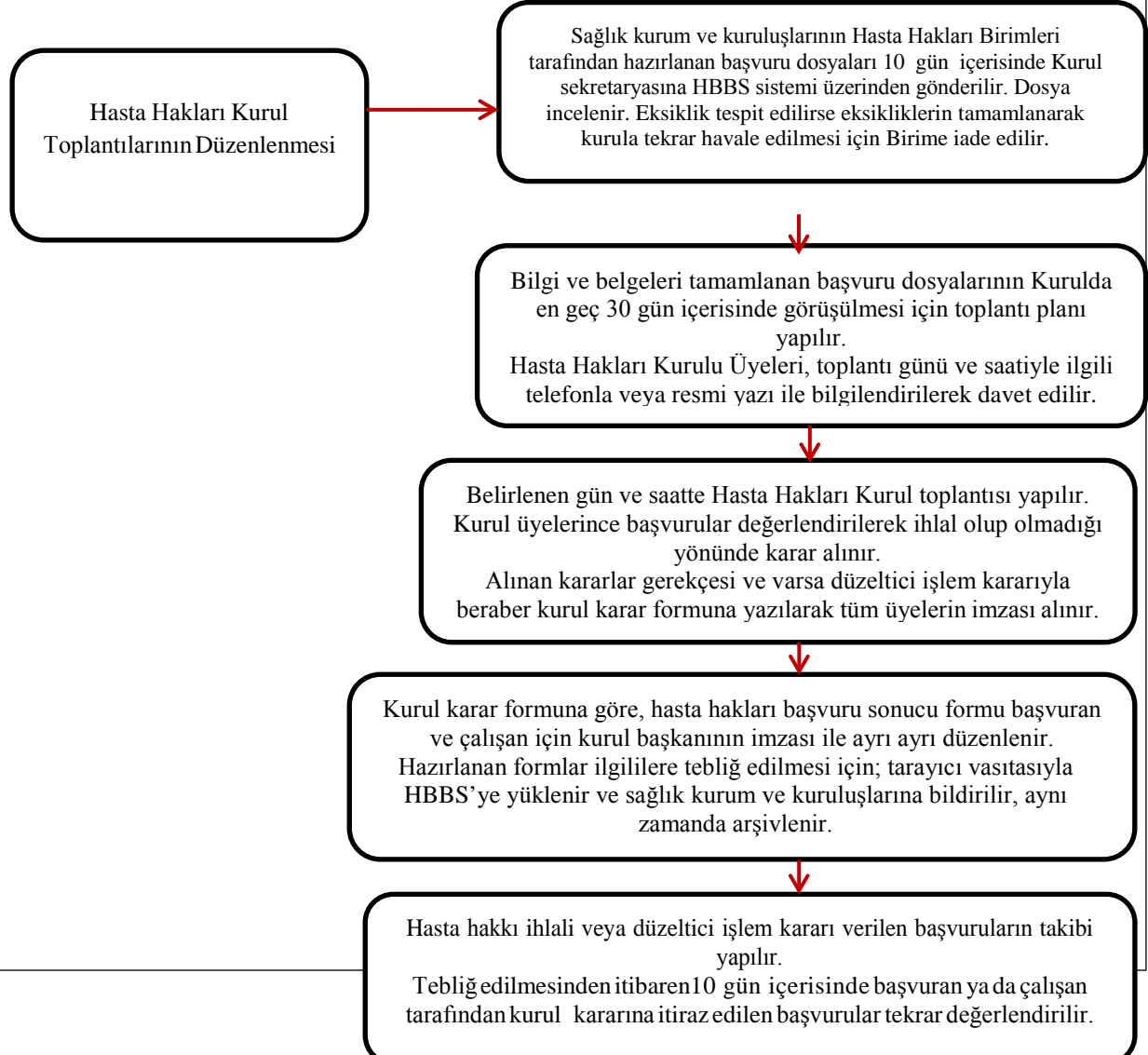
BİRİM: İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ALTI BİRİM: HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

SÜREÇ KODU: HH02

İŞ SÜRECİ : Hasta Hakları Kurul Toplantısı İşlemleri

- 1) Sağlık kurum ve kuruluşlarının Hasta Hakları Birimleri tarafından hazırlanan başvuru dosyaları 10 gün içerisinde Kurul sekretaryasına HBBS sistemi üzerinden gönderilir.
- 2) Kurul Sekretaryası tarafından dosya incelenir. Eksiklik tespit edildiği takdirde, söz konusu eksikliklerin tamamlanarak kurula tekrar havale edilmesi için Hasta Hakları Birimine iade edilir.
- 3) Bilgi ve belgeleri tamamlanan başvuru dosyalarının Kurulda en geç 30 gün içerisinde görüşülmesi için toplantı planlaması yapılır.
- 4) Hasta Hakları Kurulu Üyeleri toplantı günü ve saatiyle ilgili telefonla veya resmi yazı ile bilgilendirilerek davet edilir.
- 5) Belirlenen gün ve saatte Hasta Hakları Kurul toplantısı yapılır.
- 6) Kurul üyelerince başvurular değerlendirilerek ihlal olup olmadığı yönünde karar alınır. Alınan kararlar gerekçesiyle ve varsa düzeltici işlem kararıyla beraber, kurul karar formuna yazılarak tüm üyelerin imzası alınır.
- 7) Kurul karar formuna göre hasta hakları başvuru sonucu formu başvuran ve çalışan için kurul başkanının imzası ile ayrı ayrı düzenlenir.
- 8) Hazırlanan formlar ilgililere tebliğ edilmesi için; tarayıcı vasıtasıyla HBBS' ye yüklenir ve sağlık kurum ve kuruluşlarına bildirilir, aynı zamanda arşivlenir.
- 9) Hasta hakkı ihlali veya düzeltici işlem kararı verilenlerin takibi yapılır.
- 10) Kurul kararının tebliğ edilmesinden itibaren 10 gün içerisinde başvuran ya da çalışan tarafından kurul kararına itiraz edilen başvurular tekrar değerlendirilir.

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





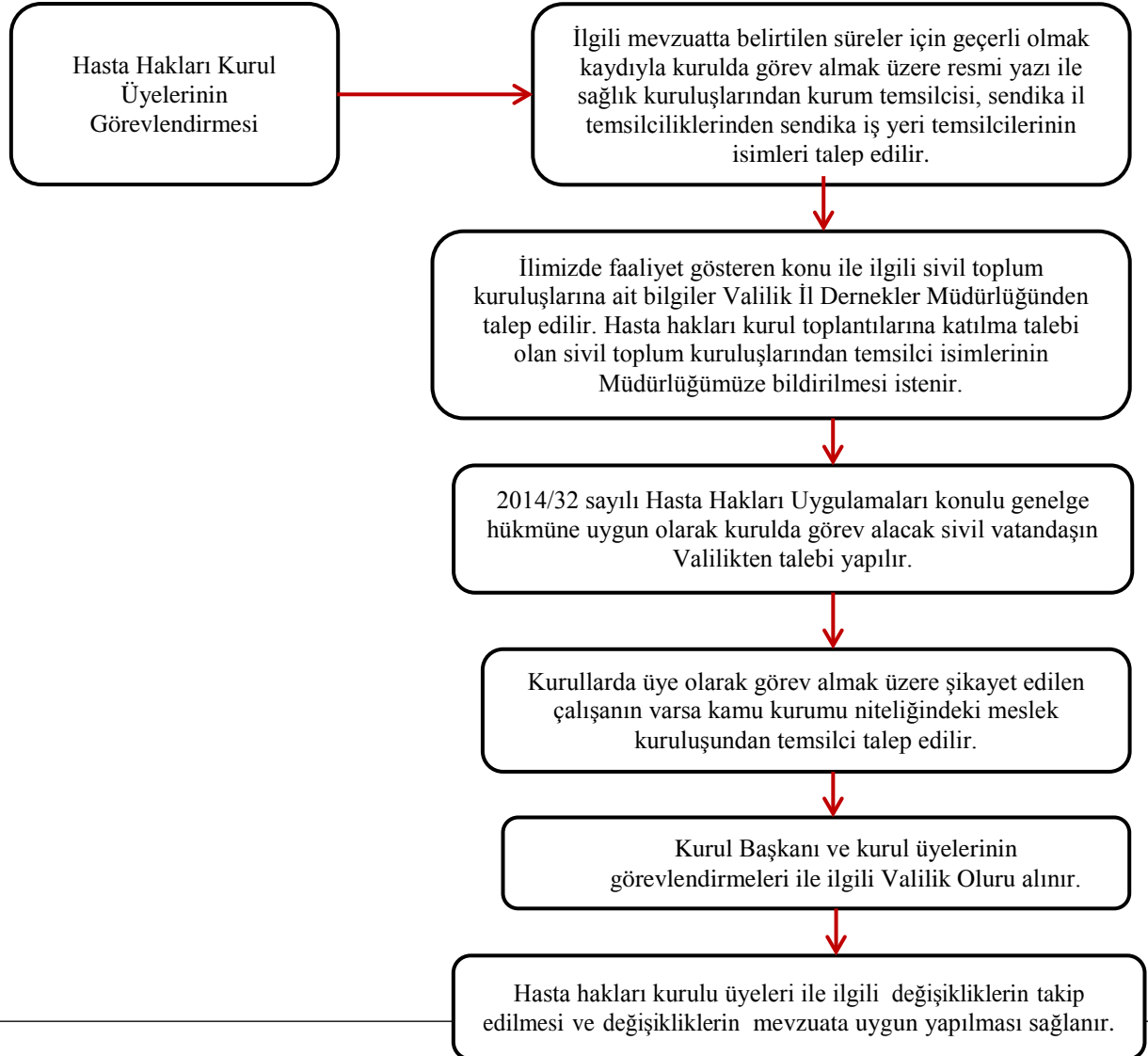
BİRİM: İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ALTI BİRİM: HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

SÜREÇ KODU: HH03

İŞ SÜRECİ: Hasta Hakları Kurul Üyelerinin Görevlendirilmesi

- 1) İlgili mevzuatta belirtilen süreler için geçerli olmak kaydıyla kurulda görev almak üzere resmi yazı ile sağlık kuruluşlarından kurum temsilcisi, sendika il temsilciliklerinden sendika iş yeri temsilcilerinin isimleri talep edilir.
- 2) İlimizde faaliyet gösteren konu ile ilgili sivil toplum kuruluşlarına ait bilgiler valilik il dernekler müdürlüğünden talep edilir. Hasta hakları kurul toplantılarına katılma talebi olan sivil toplum kuruluşlarından temsilci isimlerinin Müdürlüğümüze bildirilmesi istenir.
- 3) 2014/32 sayılı Hasta Hakları Uygulamaları konulu genelge hükmüne uygun olarak kurulda görev alacak sivil vatandaşın valilikten talebi yapılır.
- 4) Kurullarda üye olarak görev almak üzere şikayet edilen çalışanın varsa kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşundan temsilci talep edilir.
- 5) Kurul Başkanı ve kurul üyelerinin görevlendirmeleri ile ilgili Valilik Oluru alınır.
- 6) 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





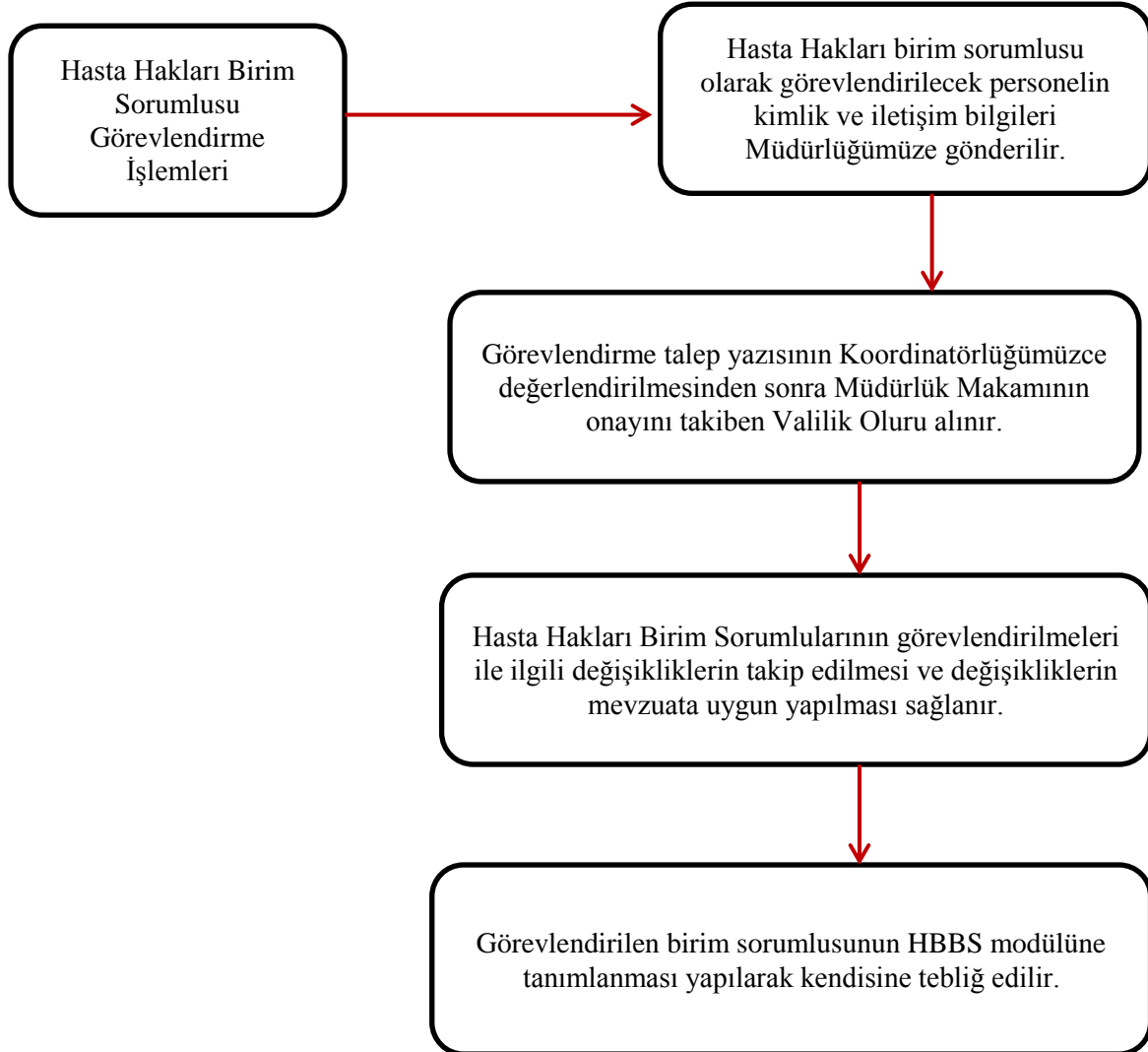
BİRİM: İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
ALTI BİRİM: HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

SÜREÇ KODU: HH04

İŞ SÜRECİ: Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görevlendirme İşlemleri

- 1) Sağlık tesisi yöneticisinin onayı ile mevzuatta belirtilen şartlara uygun, hasta hakları birim sorumlusu olarak görevlendirilecek personelin kimlik ve iletişim bilgileri Müdürlüğümüze gönderilir.
- 2) Görevlendirme talep yazısının Koordinatörlüğümüzce değerlendirilmesinden sonra Müdürlük Makamının onayını takiben Valilik Oluru alınır.
- 3) Hasta Hakları Birim Sorumlularının görevlendirilmeleri ile ilgili değişikliklerin takip edilmesi ve değişikliklerin mevzuata uygun yapılması sağlanır.
- 4) Görevlendirilen birim sorumlusunun HBBS modülüne tanımlanması yapılarak kendisine tebliğ edilir.

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

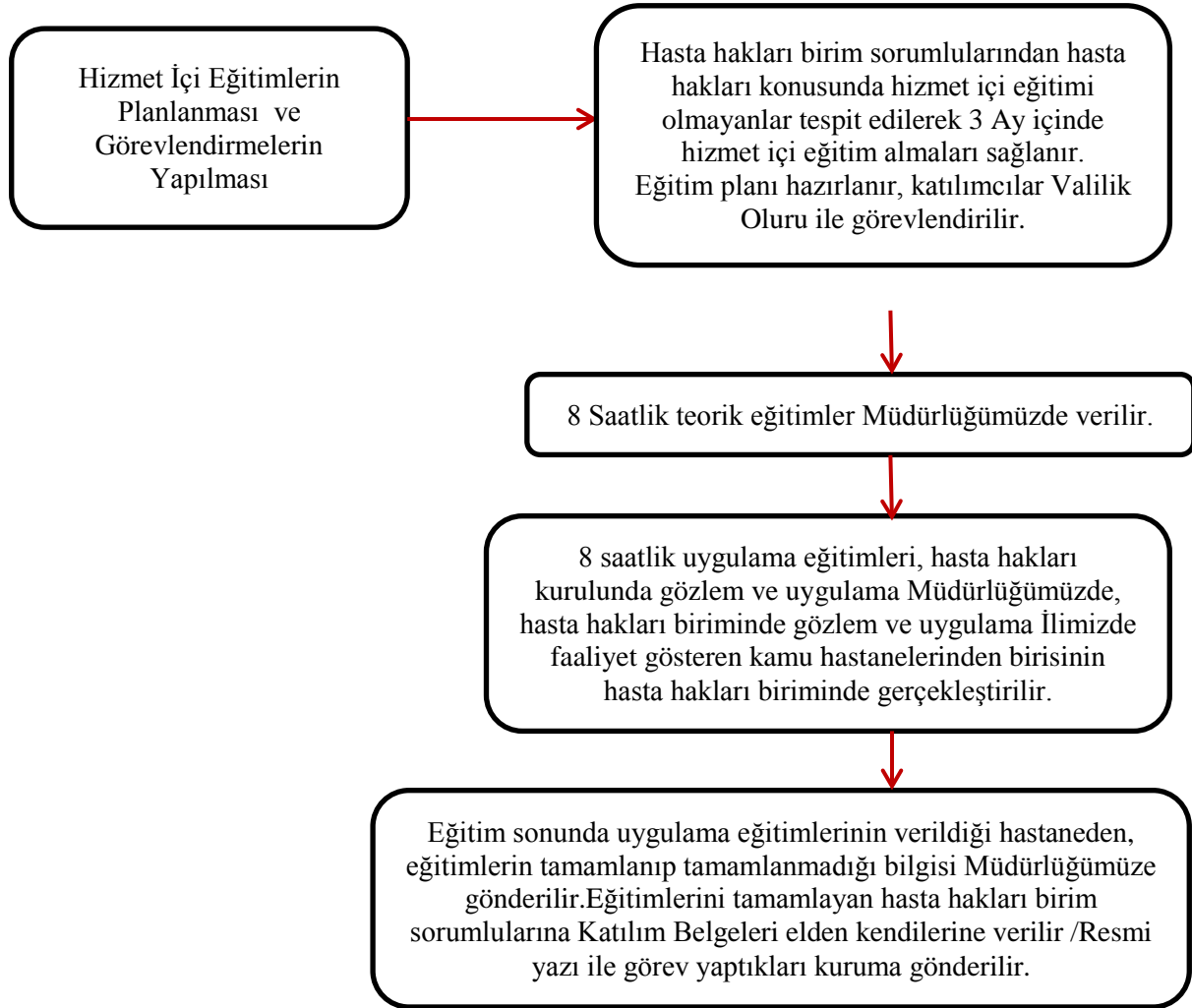


SÜREÇ KODU: HH05

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

- 1) Valilik Oluru ile görevlendirilen hasta hakları birim sorumlularından hasta hakları konusunda hizmet içi eğitimi olmayanlar tespit edilir.
- 2) Eğitim planı hazırlanır, katılımcılar Valilik Oluru ile görevlendirilir.
- 3) Mevzuatta belirtilen konulardaki teorik eğitim 8 saat olarak Müdürlüğümüz toplantı salonunda, İl Koordinatörlüğümüz tarafından verilir.
- 4) 8 saatlik uygulama eğitimleri, hasta hakları kurulunda gözlem ve uygulama eğitimi Müdürlüğümüzde, hasta hakları biriminde gözlem ve uygulama eğitimi ise İlimizde faaliyet gösteren kamu hastanelerinden birisinin hasta hakları biriminde gerçekleştirilir.
- 5) Eğitim sonunda uygulama eğitimlerinin verildiği hastaneden, eğitimlerin tamamlanıp tamamlanmadığı bilgisi Müdürlüğümüze gönderilir.
- 6) Hizmet içi eğitimlerini tamamlayan hasta hakları birim sorumlularına Katılım Belgeleri elden kendilerine verilir /resmi yazı ile görev yaptıkları kuruma gönderilir.

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





TC. Sağlık Bakanlığı

BİRİM: İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

ALTI BİRİM: HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ

SÜREÇ KODU: HH06

İŞ SÜRECİ: Hasta Hakları Birimlerinin Denetlenmesi

- 1) Hazırlanan program kapsamında Sağlık Kurum ve Kuruluşlarındaki Hasta Hakları Birimlerini yerinde değerlendirmek üzere Valilik Oluru alınır.
- 2) Hasta Hakları Birimleri ve Birim Sorumluları ilgili mevzuata göre değerlendirilir, Hasta Hakları Uygulamaları kapsamında yapılan çalışmalar yerinde görülerek mevzuata uygunluk ve eksiklikleri tespit edilir.
- 3) Denetimde eksikliklerin tespit edilmesi halinde söz konusu eksikliklerin giderilmesi adına takibi yapılır.

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

