

SÜREÇ NO	AKİ SÜRECİ	Uygun	Uygun Değil	DÖNÜLECEK SÜREÇ ADIMI	SORUMLULAR	LG L MEVZUATYASAYÖ NETMEL K/D OKUMAN (vb.)
1	Hastanın görüş ve şikâyeti alınır ve şikâyet formu doldurulur.	↓			Hasta İletim Birimi Sorumlusu	Hasta Hakları Yönetmeliği Şikâyet Formu Hasta Hakları İletim Prosedürü
2	Çok acil bir durum varsa çözülmesi yolunda hastane idaresi aynı gün bilgilendirilir.	↓			Hasta İletim Birimi Sorumlusu Üst Yönetim	
3	Ba vuru yerinde çözüme kavuşturulabilecek seviyede ise ilgili idari ve tıbbi bölümlerle koordinasyon sağlanarak sonuçlandırılır.	↓	→	3.1	Hasta İletim Birimi Sorumlusu	
3.1	Şikâyete maruz kalan hastane çalışanından bilgi istenir. Hastane çalışanı bu bilgiyi en geç 1 gün içinde vermek zorundadır. Taraflar arasında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan da 3 gün içinde bilgi alınır.					
4	Ba vuru formu Sağlık Bakanlığı Web sayfasına aktarılır.	↓			Hasta İletim Birimi Sorumlusu Hasta Hakları Kurulu	
5	Hastane hasta hakları birimi ve Üst Yönetim tarafından durum çözümlenir. Eğer çözümlenemeyecek bir durum ise il hasta hakları kuruluna sevk edilir	↓			Hasta İletim Birimi Sorumlusu Hasta Hakları Kurulu	
6	Kurulun belirleyeceği gün ve saatte olmak üzere kurul üyeleri toplanarak dosyaları değerlendirir, gizli oylama yapar ve oy çokluğu ile karar alır. En geç 30 gün içerisinde dosya hakkında karar verir.	↓			Hasta Hakları Kurulu	
7	Sonuçtan hastane idaresine, başvuru sahibine, hakkında başvuru yapılan çalışan bilgi verilir.	↓			Hasta Hakları Kurulu	
8	Karar Hasta Hakları Birimi'ne bildirilir. Hasta Hakları Birimi, raporları arar.	⊙			Hasta İletim Birimi Sorumlusu Hasta Hakları Kurulu	

HAZIRLAYAN

...../...../.....

Birim Kalite Komisyonu

MZA

ONAYLAYAN

...../...../.....

Dekan

MZA