



**KASTAMONU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

İŞ AKIŞ SÜREÇ VE PROSEDÜRLERİ



**KAMU HASTANELERİ BAŞKANLIĞI
İDARİ HİZMETLER BİRİMİ
ORGANİZASYON ŞEMASI**



**DOKÜMAN
KODU:OS/HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON
TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
2/15**





**HASTA HAKLARI İL
KOORDİNATÖRLÜĞÜ BİRİMİ
ORGANİZASYON ŞEMASI**



**DOKÜMAN
KODU:GS/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON
TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
3/15**

GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- 1) 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.
- 2) Kurulun toplanması, üye görevlendirilmesi ve üyeliğin sona ermesi gibi kurulun çalışmasına ilişkin işlemleri yürütür.
- 3) Birden fazla kurul oluşturulması halinde sağlık kuruluşlarının bağlı olacağı kurul ile değişiklik taleplerini değerlendirir.
- 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.
- 5) Sekreteryaya yapılan hasta haklarına ilişkin başvuruları HBBS' ye kaydeder.
- 6) Görev yaptığı kurula bağlanması uygun görülen sağlık tesisini HBBS üzerinden kurulla ilişkilendirir. Gereği halinde ilgili sağlık tesisinin başka bir kurula bağlanması için il koordinatörüne aktarım talebinde bulunur



HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ BİRİMİ ORGANİZASYON ŞEMASI



**DOKÜMAN
KODU:SM/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
4/15**

HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ SORUMLULUK MATRİSİ

İŞİN KODU	İŞİN ADI	1. SORUMLU	1. PARAF KONTROL	İMZA ONAY KONTROL	ONAY KONTROL
HHİKB-01	HBBS' nin takibinin yapılması	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdürü	
HHİKB-02	Hasta Hakları Kurul Toplantısı İşlemleri	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdürü	
HHİKB-03	Hasta Hakları Kurulu Üye Görevlendirme	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HHİKB-04	Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görevlendirme	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HHİKB-05	Hizmet İçi Eğitim Planlama ve Görevlendirme	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı
HHİKB-06	Hasta Hakları Birimlerinin Denetlenmesi	Koordinatörlük Çalışanı	Hasta Hakları İl Koordinatörü	İl Sağlık Müdürü	Valilik Makamı



**HASTA HAKLARI İL
KOORDİNATÖRLÜĞÜ BİRİMİ
GÖREV VE SORUMLULUKLAR**



**DOKÜMAN
KODU:GS/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON
TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
5/15**

SİMGE	AÇIKLAMASI
	Bu şekli işlemin ilk adımı için kullanılır.
	Bu şekil, işleminizdeki genel bir adımı temsil eder. Bu, neredeyse tüm işlemlerde en sık kullanılan şekildir.
	Bu şekil, bir kararın sonucunun bir sonraki adımı belirlediği noktayı belirtir. Birden fazla sonuç olabilir, ancak genellikle iki sonuç vardır: evet ve hayır.
	Bu şekil, işlemin bir veriyle sonuçlanan adımını temsil eder.
	Bu şekil, işlemin belgeyle sonuçlanan bir adımını temsil eder.
	Bu şekli işlemin son adımı için kullanılır.
	Bu şekil, işlemler arasındaki bağlantıyı temsil eder.



**HASTA HAKLARI İL
KOORDİNATÖRLÜĞÜ BİRİMİ BİRİMİ
GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-01/
HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON
TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
6/15**

1-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
- 2) İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğüne yapılan başvurular HBBS ye girilerek ilgili sağlık tesisine yönlendirilir.
- 3) HBBS üzerinden gelen başvurulardan tıbbi içerikli olanlar Mevzuat gereği idari inceleme yapılmak üzere ilgili sağlık kuruluşu/hasta hakları kurulunda görevli HBBS modül kullanıcılarınca sistem üzerinden başvuru sonuçlandırılarak sağlık tesisi yönetimine yönlendirilir.
- 4) Başvurulara zamanında ve uygun işlem yapılması hakkında hasta hakları birimleri uyarılarak gecikmeler önlenir.



**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-01/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
7/15**

**HBBS (Hasta Başvuru Bildirim Sistemi) nin takibinin
yapılması süreci**

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.

İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğüne yapılan başvuruların HBBS ye girilerek ilgili sağlık tesisine yönlendirilmesi.

HBBS üzerinden gelen başvurulardan tıbbi içerikli olanlar Mevzuat gereği idari inceleme yapılmak üzere ilgili sağlık kuruluşu/hasta hakları kurulunda görevli HBBS modül kullanıcılarınca sistem üzerinden başvuru sonuçlandırılarak sağlık tesisi yönetimine yönlendirilmesi

HBBS üzerinden gelen başvurulardan tıbbi içerikli olanlar Mevzuat gereği idari inceleme yapılmak üzere ilgili sağlık kuruluşu/hasta hakları kurulunda görevli HBBS modül kullanıcılarınca sistem üzerinden başvuru sonuçlandırılarak sağlık tesisi yönetimine yönlendirilmesi.



**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-02/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
8/15**

2-Hasta Hakları Kurul Toplantısı İşlemleri

- 1) Sağlık kurum ve kuruluşlarının Hasta Hakları Birimleri tarafından hazırlanan başvuru dosyaları 10 gün içerisinde Kurul sekreteryasına HBBS sistemi üzerinden gönderilir.
- 2) Kurul Sekreteryası 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 ve 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, Hasta hakkı ihlali veya düzeltici işlem kararı verilen başvuruların takibi yapılır.
- 9) Kurul kararının tebliğ edilmesinden itibaren 10 gün içerisinde başvuran ya da çalışan tarafından kurul kararına itiraz edilen başvurular tekrar değerlendirilir.
- 10) Başvuru dosyaları arşivlenir.



**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



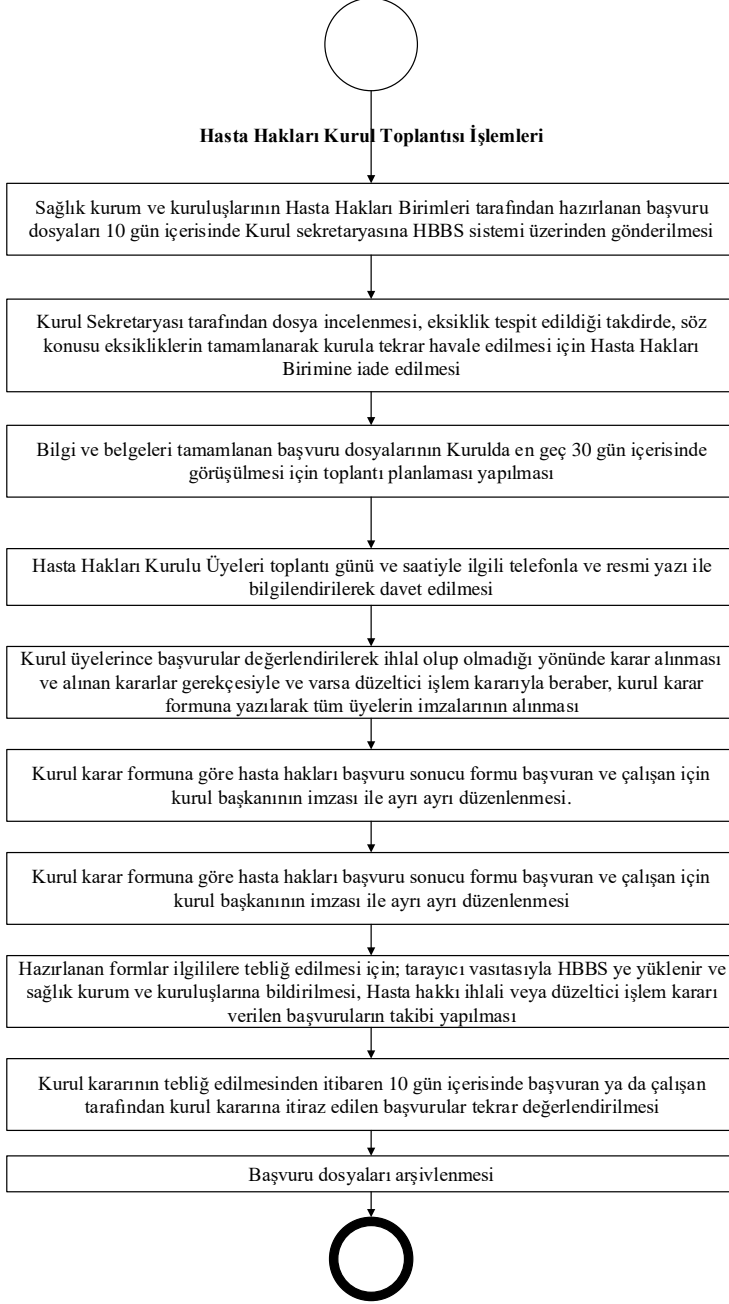
**DOKÜMAN
KODU:İAS-02/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
9/15**

Hasta Hakları Kurul Toplantısı İşlemleri





**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-03/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
10/15**

3-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 İl Dernekler Müdürlüğünden talep edilir.
- 3) Hasta hakları kurul toplantılarına katılma talebi olan sivil toplum kuruluşlarından temsilci isimleri ve Valilik İl İnsan Hakları Kurulundan bir üyenin Müdürlüğümüze bildirilmesi istenir
- 4) 2014/32 sayılı Hasta Hakları Uygulamaları konulu genelge hükmüne uygun olarak kurulda görev alacak sivil vatandaşın Valilikten talebi yapılır.
- 5) Kurullarda üye olarak görev almak üzere şikayet edilen çalışanın varsa üyesi olduğu kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşundan temsilci talep edilir.
- 6) Kurul Başkanı ve kurul üyelerinin görevlendirilmeleri ile ilgili Valilik Oluru alınır.
- 7) Hasta hakları kurulu üyeleri ile ilgili değişikliklerin takip edilmesi ve değişikliklerin mevzuata uygun yapılması sağlanır.



**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-03/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
11/15**

Hasta Hakları Kurul Üyelerinin Görevlendirilmesi

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.

İlimizde faaliyet gösteren konu ile ilgili sivil toplum kuruluşlarına ait bilgiler Valilik İl Dernekler Müdürlüğünden talep edilir.

Hasta hakları kurul toplantılarına katılma talebi olan sivil toplum kuruluşlarından temsilci isimleri ve Valilik İl İnsan Hakları Kurulundan bir üyenin Müdürlüğümüze bildirilmesi istenir

2014/32 sayılı Hasta Hakları Uygulamaları konulu genelge hükmüne uygun olarak kurulda görev alacak sivil vatandaşın Valilikten talebi yapılır.

Kurullarda üye olarak görev almak üzere şikayet edilen çalışanın varsa üyesi olduğu kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşundan temsilci talep edilir.

Kurul Başkanı ve kurul üyelerinin görevlendirilmeleri ile ilgili Valilik Oluru alınır.

Hasta hakları kurulu üyeleri ile ilgili değişikliklerin takip edilmesi ve değişikliklerin mevzuata uygun yapılması sağlanır.



**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-04/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
12/15**

4-Hasta Hakları Birim Sorumlularına Yönelik Hizmet İçi Eğitimlerin Planlanması ve Görevlendirmelerin Yapılması

- 1) Valilik Oluru ile görevlendirilen hasta 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.



**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-04/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
13/15**





**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-05/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
14/15**

5-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.



**HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
BİRİMİ
BİRİMİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI**



**DOKÜMAN
KODU:İAS-05/ HHİKB**

**REVİZYON NO:
01**

**REVİZYON TARİHİ:
14/01/2019**

**SAYFA NO:
15/15**

Hasta Hakları Birimlerinin Denetlenmesi

Hazırlanan program kapsamında Sağlık Kurum ve Kuruluşlarındaki Hasta Hakları Birimlerini yerinde değerlendirmek üzere Valilik Oluru alınır.

Hasta Hakları Birimleri ve Birim Sorumluları ilgili mevzuata göre değerlendirilir, Hasta Hakları Uygulamaları kapsamında yapılan çalışmalar yerinde görülerek mevzuata uygunluk ve eksiklikleri tespit edilir.

Denetimde eksikliklerin tespit edilmesi halinde söz konusu eksikliklerin giderilmesi adına takibi yapılır.