



HASTA HAKLARI VE HASTA İLETİŞİM BİRİMLERİ İŞLEYİŞİ

HOŞGELDİNİZ

Gamze TAŞKIN AKTAN
Hasta İletişim Birim Sorumlusu

16.NİSAN.2015



T.C. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

HASTA İLETİŞİM BİRİMLERİ.(2014)



TC. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

AMAÇ

- Hasta hakları ihlallerine yönelik genel değerlendirmede bulunmak ve sonuçlandırmak.

FAKAT.....





TC. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

2014/32 GENELGE

• Hasta İletişim Birimi Sorumlusu

Hasta iletişim Birim sorumlusunun görevleri:

- a) Birime doğrudan yapılan başvuruları HBBS'ye kaydeder. Doğrudan yapılan ve internet yoluyla HBBS'ye ulaşan başvuruları yerinde çözmeye çalışır.
- b) Başvuru alındığında, durum acil ise aynı gün yöneticiyi bilgilendirir.
- c) Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, sağlık tesisi yöneticisi ve ya yetki devredilen yönetici imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.
- d) Yerinde çözülemeyen başvurularda, edindiği bilgi ve belgeleri tarayıcı vasıtasıyla HBBS üzerinden hasta hakları kuruluna intikal ettirir. HBBS'ye teknik olarak yüklenmeyen belge ve dokümanları, resmi yazı ekinde hasta hakları kuruluna ulaştırır. HBBS'ye yüklü belgelerin asıllarını birimde arşivler.



T.C. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

2014/32 GENELGE

- e) Kurul kararının sonucunu ilgililere bildirir.
- f) İl Koordinatörüne, hasta iletişim biriminin iş ve işlemleri hakkında bilgi verir ve görüşlerini alır. Denetim için istenilen tüm bilgi ve dokümanları Koordinatörlüğe sunar.
- g) Kurumundaki eğitim programlarını hazırlar, organize eder ve yürütür.
- h) Görevi ile ilgili mevzuatı takip eder ve değişiklikleri duyurur.



T.C. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

Şikayet amaçlı ve ya sorunun çözölsün başvuruları:

- Hasta iletişim birimine ulaşan başvurular, değeriendirildikten sonra varsa ilgilinin mağduriyeti giderilerek ve başvuru sahibine gerekli açıklama yapılarak yerinde çözümlenmeye çalışılır.
- Yapılan işlem, HBBS 'ye kaydedilir.



TC. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

2014/32 GENELGE

- İşlem sonucunda, şikayet süreci devam ederse;
- Sağlık tesisi yöneticisi veya yetki devrettiği yönetici imzasıyla şikayet edilen personel ve gerekiyorsa klinik birimden **7gün** süre verilerek konu hakkında bilgi istenir.
- Başvurunun birime gelmesinden itibaren **10gün** içerisinde cevabi yazı, elde edilen bilgi ve diğer belgeler HBBS ye aktarılarak sağlık tesisinin bağlı olduğu hasta hakları kurulu sekretaryasına gönderilir.



TC. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

Amerikan bağımsızlık bildirisi 1776

- Suç isnadıyla karşı karşıya kalan herkes, kendisi hakkında yapılan suçlamanın gerekçesini ve mahiyetini sormak kendi lehine olan delilleri sunmak ve tarafsız bir jüri tarafından yapılacak hızlı bir yargılanma hakkına sahiptir.



Hasta Hakları Yönetmeliğı



TC. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

2014/32 GENELGE

- Hasta iletişim birimine veya il koordinatörlüğüne tıbbi hata olarak ulaşan başvurular,(iddiasıyla)
- kamu kurumu olması halinde sağlık tesisi yöneticiliğine başhekimliğine;
- özel sağlık tesisi ise,
il Sağlık Müdürlüğüne gönderilir ve durumdan başvurana bilgi verilir.



HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ (HBBS)

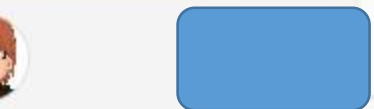


T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

Personel Ekranı

[Şifremi Unuttum](#)

Gir



Alanya Devlet
Hastanesi

Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Başvurular

Gelen

Elden Başvuru Yap

Gelen

Devam Eden

Sonuçlanmış

Geri Çekilen

İptal Edilen

Elden/Dilekçe
Taslağı

Başvuru No

Tarih

İlgili Kurum

Başvuran

Durum

Son İşlem

Başvuru Türü

Merhaba,
Gamze Taşkın

Başvurular

Gelen

Elden Başvuru Yap

Gelen

Devam Eden

Sonuçlanmış

Geri Çekilen

İptal Edilen

Elden/Dilekçe
Taslağı

Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Başvuru Türü
2015 - 3721	29.01.2015 11:55:57	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	İşlemde	Yeni Başvuru	Şikayet
2015 - 384	07.01.2015 03:24:25	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	İşlemde	Vatandaş Tekrar Değerlendirme Talebi	Şikayet

Alanya Devlet
Hastanesi

Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Sağlık Kuruluşları için Elden/Dilekçe Başvuru

Başvuru Türü

- Seçiniz -

Sağlık Kuruluşu şehri

- Seçiniz -

Sağlık Kuruluşu

Önce şehri seçin sonra en az 3 harf giriniz...

Başvuran T.C.
Numarası

Başvuran Adı Soyadı

Başvuran Adresi

Başvuran Telefon 1

0

Başvuran Telefon 2

0

Taslağı Kaydet

Başvurulara Dön



Alanya Devlet
Hastanesi

Ek Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Başvuru Yap

Sağlık Kuruluşları için Elden/Dilekçe Başvuru

Başvuru Türü

- Seçiniz -

Sorunum zlsn

Teşekkür

şikayet

Görüş/neri

Sağlık Kuruluşu şehri

Sağlık Kuruluşu

nce şehri seçin sonra en az 3 harf giriniz...

Başvuran T.C.

Numarası

Başvuran Adı Soyadı

Başvuran Adresi

Başvuran Telefon 1

0

Başvuran Telefon 2

0

Başvuru Türü :

Görüş/Öneri

Sağlık Kuruluşu şehri :

ANTALYA

Sağlık Kuruluşu İlçesi :

ALANYA

Sağlık Kuruluşu :

ALA

Başvuran T.C.
Numarası

Başvuran Adı Soyadı :

Başvuran Adresi :

Başvuran Telefon 1 :

0

Başvuran Telefon 2 :

0

Taslağı Kaydet

Başvurulara Dön

Merhaba,
Seçil Koç

Başvuru Yap

Sağlık Kuruluşları için Elden/Dilekçe Başvuru

Başvuru Türü

- Seçiniz -

Sağlık Kuruluşu şehri

ANTALYA

Sağlık Kuruluşu İlçesi

- Tümü -

Sağlık Kuruluşu

Önce şehri seçin sonra en az 3 harf giriniz...

Başvuran T.C.
Numarası

Başvuran Adı Soyadı

Başvuran Adresi

Başvuran Telefon 1

0

Merhaba,
Seçil Koç

Başvuru Yap

Sağlık Kuruluşları için Elden/Dilekçe Başvuru

Başvuru Türü

- Seçiniz -

Sağlık Kuruluşu şehri

ANTALYA

Sağlık Kuruluşu İlçesi

ALANYA

Sağlık Kuruluşu

Önce şehri seçin sonra en az 3 harf giriniz...

Başvuran T.C.
Numarası

Başvuran Adı Soyadı

Başvuran Adresi

Başvuran Telefon 1

0

k Belgeler

aşvurular

aşvuru Ara

aporlar

Başvuru Türü

Görüş/Öneri

Sağlık Kuruluşu şehri

ANTALYA

Sağlık Kuruluşu İlçesi

ALANYA

Sağlık Kuruluşu

ANTALYA ALANYA DEVLET HASTANESİ

Başvuran T.C.
Numarası

Başvuran Adı Soyadı

Başvuran Adresi

Başvuran Telefon 1

Başvuran Telefon 2

Taslağı Kaydet

Sil

Başvurulara Dön

Gönder

Ekler

Sağlık Kuruluşu İlçesi :

ALANYA

Sağlık Kuruluşu :

ANTALYA ALANYA DEVLET HASTANESİ

Başvuran T.C.
Numarası

Başvuran Adı Soyadı :

Başvuran Adresi :

Başvuran Telefon 1 :

0

Başvuran Telefon 2 :

0

Taslağı Kaydet

Sil

Başvurulara Dön

Gönder

Ekler

Eklenti Yok.

Eklenti ekle

Sağlık Kuruluşu İlçesi : ALANYA

Sağlık

Başv

Num

Başv

Başv

Başvuran Telefon 1

0

Başvuran Telefon 2

0

Taslağı Kaydet

Sil

Başvurulara Dön

Gönder

Eklenti ekle

Dosya yükleyin

şimdi Yükle

Kapat

Ekler

Eklenti Yok.

Eklenti ekle

Alanya Devlet
Hastanesi

Ek Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Sağlık Kuruluşları için Elden/Dilekçe Başvuru Taslağı

Eklenti ekle

Dosya yükleyin

Şimdi Yükle

Kapat

Başvuran Adı Soyadı

Başvuran Adresi

Başvuran Telefon 1

Başvuran Telefon 2

Taslağı Kaydet

Sil

Başvurulara Dön

Gönder

→

https://hastahaklari.saglik.gov.tr/SubmissionCreat

🔍

🔒

🔄

Sağlık Kuruluşları için Elden...

✕

Giriş

Önerilen Siteler

Web Slice Galerisi

Sağlık Kuruluşu

ANTALYA ALANYA DEVLET HASTANESİ

Başvuran T.C. Numarası

Başvuran Adı Soyadı

Başvuran Adresi

Başvuran Telefon 1

0

Başvuran Telefon 2

0

Taslağı Kaydet

Sil

Başvurulara Dön

Gönder

Ekler

Eklenti ekle

Elden/Dilekçe Başvuru Eki

R.docx

Sil

Başvuru Bilgileri

Oluşturulma Tarihi : 10.04.2015 11:53:38
Başvuru Türü : Görüş/Öneri

Başvuru Kayıt No : 2015 - 21308
Başvuru Yolu : Elden/Dilekçe

İşlemleriniz



Başvuru Hareketleri

Tarih	Gönderen	Gönderilen	Türü	Mesaj
10.04.2015 11:53:38		Antalya Alanya Devlet Hastanesi	Başvuru	

Ekler

Oluşturulma Tarihi : 10.04.2015 11:53:38

Başvuru Kayıt No : 2015 - 21308

Başvuru Sorunla ilgilenildi, kapatıyorum

Başvuru Türü : Elden/Dilekçe

İşlemlerinizi



Başvuru Hareketleri

Tarih

10.04.2015 11:53:38

Gönder

Kapat

Ekler

Elden/Dilekçe Başvuru Eki

ŞENAY ACAR.docx

Eklenti ekle

Başvuru Bilgileri

Oluşturulma Tarihi : 10.04.2015 11:53:38
Başvuru Türü : Görüş/Öneri

Başvuru Kayıt No : 2015 - 21308
Başvuru Yolu : Elden/Dilekçe

Başvuru Hareketleri

	Tarih	Gönderen	Gönderilen	Türü	Mesaj
👁	10.04.2015 11:53:38		Antalya Alanya Devlet Hastanesi	Başvuru	
	10.04.2015 11:58:52	Antalya Alanya Devlet Hastanesi	Başvuran	Vatandaşa Çözümleme Dönüşü	Başvuru konusu ile ilgili Kalite Yönetim Birimi ve Hastane Müdürlüğüne bilgi verilerek gerekli çalışmanın başlatılması sağlanmıştır. Kişiye geribildirim yapılmıştır.

Ekler

Elden/Dilekçe Başvuru Eki





Merhaba,
Seçil Koç

Antalya Alanya Devlet
Hastanesi

Ek Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Başvurular

Elden/Dilekçe Taslağı

Elden Başvuru Yap

Gelen

Devam Eden

Sonuçlanmış

Geri Çekilen

İptal Edilen

Elden/Dilekçe
Taslağı

	Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Başvuru Türü
+		10.04.2015 10:29:44	Antalya Alanya Devlet Hastanesi		Taslak	Yeni Başvuru	Sorunum Çözümü



Merhaba,
Gamze Taşkın

Antalya Eğitim Ve Araştırma
Hastanesi

Ek Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Başvurular

Devam Eden

[Elden Başvuru Yap](#)[Gelen](#)[Devam Eden](#)[Sonuçlanmış](#)[Geri Çekilen](#)[İptal Edilen](#)[Elden/Dilekçe
Taslağı](#)

	Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Başvuru Türü
	2015 - 7323	13.02.2015 17:10:52	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		İşlemde	Kurula Karar için Havale	Şikayet
	2015 - 6282	10.02.2015 12:21:52	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		İşlemde	Kurula Karar için Havale	Şikayet

Başvuru Bilgileri

Oluşturulma Tarihi : 10.04.2015 10:36:16
Başvuru Türü : Sorunum Çözölsün

Başvuru Kayıt No : 2015 - 21237
Başvuru Yolu : Elden/Dilekçe

İşlemleriniz


Sonuçlandır ve Kapat


İptal Edilsin


Kurula Gitsin

Başvuru Hareketleri

Tarih	Gönderen	Gönderilen	Türü	Mesaj
10.04.2015 10:36:16		Antalya Alanya Devlet Hastanesi	Başvuru	

Ekler

Sorunla ilgilenildi, kapatıyorum

Açıklama

Bu alana mesajınızı giriniz.

Gönder

Kapat

Sorunla ilgilenildi, kapatıyorum x

Açıklama

Başvuru konusu ile ilgili Acil Sorumlu hekimi ile görüşölmüş ve hasta yakınına gerekli yönlendirme yapılarak hastasının durumu ile ilgili detaylı bilgilendirilme sağlanmış olup,sorun yerinde çözülmüştür.

Gönder

Kapat

Merhaba,
Gamze Taşkın

a Eğitim Ve Araştırma
nesi

Belgeler

şvurular

şvuru Ara

porlar

Başvurular

̎ Sonuēlanmıř

✎ Elden Başvuru Yap

📁 Gelen

📝 Devam Eden

̎ Sonuēlanmıř

↶ Geri ēekilen

⊘ İptal Edilen

📁 Elden/Dilekēe
Taslağı

	Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Bařvuru Tūrū
+	2015 - 17263	26.03.2015 13:25:43	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	Sonuēlandı	Vatandařa ēōzūleme Dōnūřu	şikayet
+	2015 - 14902	17.03.2015 10:14:48	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	Sonuēlandı	Vatandařa ēōzūleme Dōnūřu	şikayet
	2015 - 14429	14.03.2015 11:50:27	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	Sonuēlandı	Yeni Başvuru	Teřekkūr
+	2015 - 14334	13.03.2015 15:08:45	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	Sonuēlandı	Vatandařa ēōzūleme Dōnūřu	şikayet
	2015 - 14077	12.03.2015 16:39:32	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	Sonuēlandı	Vatandařa ēōzūleme Dōnūřu	Sorunum ēōzūlsūn
+	2015 - 12208	06.03.2015 10:13:16	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	Sonuēlandı	Vatandařa ēōzūleme Dōnūřu	şikayet

Merhaba,
Gamze Taşkın

ya Eğitim Ve Araştırma
anesi

k Belgeler

aşvurular

aşvuru Ara

aporlar

Başvurular

Geri Çekilen

Elden Başvuru Yap

Gelen

Devam Eden

Sonuçlanmış

Geri Çekilen

İptal Edilen

Elden/Dilekçe
Taslağı

Başvuru No

Tarih

İlgili Kurum

Başvuran

Durum

Son İşlem

Başvuru Türü

Merhaba,
Seçil Koç

Antalya Alanya Devlet
Hastanesi

Ek Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Başvurular

↶ Geri Çekilen

✎ Elden Başvuru Yap

☒ Gelen

✎ Devam Eden

⚓ Sonuçlanmış

↶ Geri Çekilen

⊘ İptal Edilen

📄 Elden/Dilekçe
Taslağı

Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Başvuru Türü
2015 - 16843	25.03.2015 09:39:37	Antalya Alanya Devlet Hastanesi	Gamze Taşkın	Geri Çekildi	Vatandaşın Başvuruyu Geri Çekmesi	Şikayet

Merhaba,
Gamze Taşkın

Antalya Eğitim Ve Araştırma
Hastanesi

Ek Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Başvurular

İptal Edilen

Elden Başvuru Yap

Gelen

Devam Eden

Sonuçlanmış

Geri Çekilen

İptal Edilen

Elden/Dilekçe
Taslağı

	Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Başvuru Türü
+	2015 - 5235	05.02.2015 14:46:14	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	İptal Edildi	İptal Onayı	Şikayet
+	2014 - 4082	15.12.2014 15:20:07	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	İptal Edildi	İptal Onayı	Sorunum Çözölsün
	2014 - 1471	25.11.2014 10:55:14	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	İptal Edildi	İptal Onayı	Şikayet
	2014 - 1468	25.11.2014 10:49:37	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	İptal Edildi	İptal Onayı	Şikayet
	2014 - 1465	25.11.2014 10:34:41	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi	[Redacted]	İptal Edildi	İptal Onayı	Şikayet

Merhaba,
Gamze Taşkın

Başvurular

Elden/Dilekçe Taslağı

Elden Başvuru Yap

Gelen

Devam Eden

Sonuçlanmış

Geri Çekilen

İptal Edilen

Elden/Dilekçe
Taslağı

	Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Başvuru Türü
+		12.02.2015 11:06:12	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		Taslak	Yeni Başvuru	Şikayet
+		11.02.2015 10:45:57	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		Taslak	Yeni Başvuru	Şikayet

Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

Ek Belgeler

Başvurular

Başvuru Ara

Raporlar

Filtre

Tarih Aralığı

Tarih Seç

x

Başvuru Türü

- Tümü -

Başvuru Durumu

- Tümü -

Son Havale Türü

- Tümü -

Anahtar Kelime

Ara butonuna basınca 3 harften az kelimeler için sonuç getirmezi!

Ara

Başvurular

111 Başvuru

	Başvuru No	Tarih	İlgili Kurum	Başvuran	Durum	Son İşlem	Başvuru Türü
+	2015 - 17263	26.03.2015 13:25:43	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		Sonuçlandı	Vatandaşa Çözümleme Dönüşü	şikayet
+	2015 - 14902	17.03.2015 10:14:48	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		Sonuçlandı	Vatandaşa Çözümleme Dönüşü	şikayet
	2015 - 14429	14.03.2015 11:50:27	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		Sonuçlandı	Yeni Başvuru	Teşekkür
+	2015 - 14334	13.03.2015 15:08:45	Antalya Eğitim Ve Araştırma Hastanesi		Sonuçlandı	Vatandaşa Çözümleme Dönüşü	şikayet

ya Eğitim Ve Araştırma
anesi

k Belgeler

aşvurular

aşvuru Ara

aporlar

Rapor Filtresi

Tarih Aralığı

Tarih Seç

x

Sonuçları Getir

Sonuçlar

Başvuru Türü : **Şikayet**

Toplam : 71

- Elden => 60
- İnternet => 11

İşlemde : 4

Sonuçlandı : 63

- Kurul => 1
 - İhlal Var => 0
 - İhlal Yok => 1
 - Başvuru İptali => 0
 - Yönlendirme => 0
- Yerinde => 62

İptal : 4

Geri Çekilen : 0

Başvuru Türü : **Görüş/Öneri**

Toplam : 15

- Elden => 14
- İnternet => 1

İşlemde : 0

Sonuçlandı : 15

- Kurul => 0
- Yerinde => 15

İptal : 0

Geri Çekilen : 0

Başvuru Türü : **Sorunum Çözölsün**

Toplam : 22

- Elden => 19
- İnternet => 3

İşlemde : 0

Sonuçlandı : 21

- Kurul => 0
- Yerinde => 21

İptal : 1

Geri Çekilen : 0

Başvuru Türü : **Teşekkür**

Toplam : 3

- Elden => 1
- İnternet => 2

İşlemde : 0

Sonuçlandı : 3

- Kurul => 0
- Yerinde => 3

İptal : 0

Geri Çekilen : 0

Merhaba,
Gamze Taşkın

Ek Belgeler

Gerektiğinde indirebilirsiniz

- EK-1 Kurul karar formu
- EK-2 Başvuru sonucu hasta formu
- EK-3 Bilgi isteme formu
- EK-4 Başvuru sonucu personel formu
- EK-5 Başvuru formu

ya Eğitim Ve Araştırma
anesi

k Belgeler

başvurular

başvuru Ara

aporlar

Kurumla ilgili olmayan başvurular

SAĞLIK BAKANLIĞI
SAĞLIK TESİSİ / T.S.M.
HASTA İLETİŞİM BİRİMİ

Sayın tarihinde birimimize tarafından yapılan
müracaatta aşağıda tarihi ve içeriği belirtilen konularda başvuru yapılmıştır.

Konuya ilişkin açıklamalarımızın tarihine kadar birimimize ulaştırmanızı "Hasta
Hakları Yönetmeliği ve Genelge" hükümleri gereğince rica ederim.

İmza
Adı Soyadı
Hasta İletişim Birim Sorumlusu

İmza
Adı Soyadı:
Sağlık Tesisi Yöneticisi/ Başhekim

TARİH:/...../.....
BAŞVURUNUN İÇERİĞİ

TARİH:/...../.....
ÇALIŞANIN :
Adı ve Soyadı:
Ünvanı :
İmza :

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI

..... İl Sağlık Müdürlüğü

..... Hasta Hakları Kurulu

HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU

ÇALIŞANIN

ADI

SOYADI

KURUL KARARININ

TARİHİ

SAYISI

KISACA SONUCU

SONUCUN GEREKÇESİ

EK-4 HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU(PERSONEL İÇİN)

T.C.	
SAĞLIK BAKANLIĞI	
..... İl Sağlık Müdürlüğü	
.....Hasta Hakları Kurulu	
HASTA HAKLARI BAŞVURU SONUCU	
ÇALIŞANIN	
ADI	
SOYADI	
KURUL KARARININ	
TARİHİ	
SAYISI	
KISACA SONUCU	
SONUCUN GEREKÇESİ	



TC. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

2014/32 GENELGE

- d) Kurul tarafından hasta hakkı ihlali kararı verilen kamu personeli hakkında ilgili idare tarafından mutlaka idari inceleme başlatılır. Yapılan inceleme sonucundan İl Sağlık Müdürlüğüne bilgi verilir. Kamu personeli olmayanlar için Hasta Hakları Yönetmeliğinin **47'** inci Maddesine göre işlem yapılır.

• **Madde 47-** Hasta haklarının Devlet memuru veya diğer kamu görevlisi olmayan personel tarafından herhangi bir şekilde ihlali halinde uygulanacak müeyyideler aşağıda gösterilmiştir:

- a) Kamu görevlisi olmayan personel; hakları ihlal edilen hastanın doğrudan vaki olacak şikayeti üzerine veya bu fiillerin başka şekilde tespiti halinde Bakanlık veya başka kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan bildirim üzerine, bunların özel kanunlara göre kurulmuş olan kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları haysiyet divanlarınca disiplin cezaları ile cezalandırılabilir.
- b) Kamu görevlisi olmayan personelin hasta haklarını ihlallerinden doğan hukuki sorumlulukları, genel hükümlere göre doğrudan doğruya kendilerine veya bunları çalıştıran kurum ve kuruluşlara karşı veya hem kendilerine ve hem de çalıştıranlara karşı birlikte dava açılarak ileri sürülebilir.
- c) Kamu görevlisi olmayan personel hakkında, ceza hukukuna göre suç teşkil eden fiilleri sebebiyle cezai müeyyideler tatbik edilmesi, genel hükümlere göre doğrudan doğruya cumhuriyet savcılıklarına yapılacak ihbar veya şikayet yoluyla gerçekleştirilebilir.



TC. Sağlık Bakanlığı
Antalya İl Sağlık Müdürlüğü

2014/32 GENELGE

- e) Sağlık tesisleri, kurul kararlarının gereğini yerine getirir ve yapılan işlemler sonucundan kurula bilgi verir.
- f) Kurul kararı kendisine bildirilen ilgili kurum veya kuruluşun yöneticisi/askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü gerekli işlemlerin yapılmamasından veya gecikmesinden doğacak adli ve idari sonuçlardan sorumludur.

Görüş- Öneri Başvuruları:

- Görüş ve öneri başvuruları, sağlık tesisi yönetici imzasıyla klinik birimin sorumlularına gönderilir.
- Görüş ve öneriye ilişkin klinik birim veya sağlık kuruluşunun cevabi bilgileri ve yapılan işlem hasta iletişim birimleri tarafından hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir.

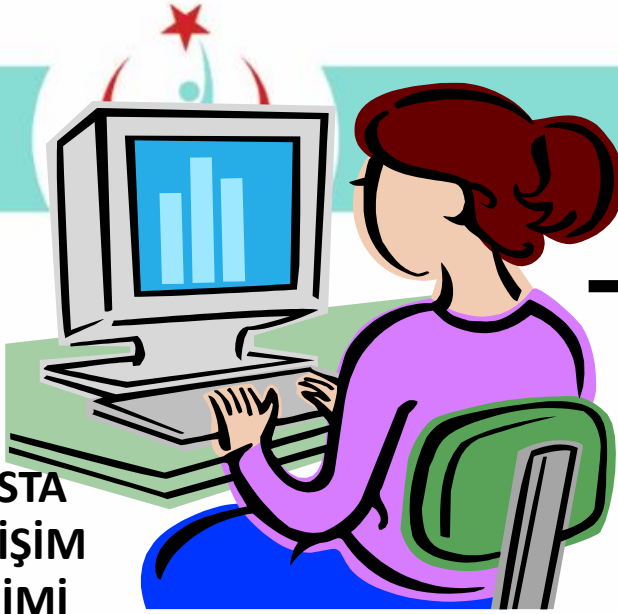
Teşekkür Başvuruları:

- Hasta ve yakınları memnuniyetlerini, internet ortamında veya hasta iletişim birimine kimlik bilgileriyle başvurarak sağlık tesislerine bildirebilirler. Teşekkür bildirimleri
- Hasta başvuru bildirim sistemine'' HBBS''kaydedilir.

SORUMLULUKLAR VE MÜEYYİDELER

- a) Hasta başvuru ve taleplerinin çözülmesi ve hasta iletişim birimlerinin işleyişinin sağlanmasından sağlık kuruluşu yöneticisi/askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü birinci derecede sorumludur. Bu konuda imza yetki devri yapılabilir.
- b) Sağlık kuruluşları personeline; iletişim, hukuki sorumluluk, etik ve hasta hakları konularında bilinçlendirme ve davranış kazandırma için gerekli eğitimleri vermekle veya eğitim almalarını sağlamakla yükümlüdür.
- c) Hasta iletişim birimine yapılan başvurular ve kurulda görüşülen dosyalar gizlidir, hiçbir şekilde şahıslara verilemez. Bilgi ve dosyalar ancak idari soruşturma yapan muhakkikler ya da adli mercilere, resmi yazı ile istenmesi durumunda gizliliğe riayet edilerek verilir. Başvuru dosyalarının gizliliğinin sağlanmasından, sağlık tesisi yöneticileri, hasta iletişim birimi personeli, hasta hakları koordinatörlüğü personeli ve kurul üyeleri sorumludur.

HASTA
İLETİŞİM
BİRİMİ



YERİNDE
ÇÖZÜLEMEZSE

Şikayet edilen personel
ve gerekiyorsa klinik
birimden 7gün süre
verilerek konu
hakkında bilgi istenir.

ALINAN TÜM BİLGİ VE
BELGELER , İLETİŞİM BİRİMİ
TARAFINDA ÖN
DEĞERLENDİRMeye ALINIR
ve İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KURUL SEKRETARYASINA
ELEKTRONİK ORTAMDA
GÖNDERİLİR



KURUL 15 GÜNDE BİR TOPLANIR

DOSYALARI DEĞERLENDİRİR.

OY ÇOKLUĞU İLE KARAR VERİR.

KARARLAR YİNE ELEKTRONİK ORTAMDA HASTA
İLETİŞİM BİRİMİNE BİLDİRİLİR.



HASTA İLETİŞİM BİRİMİ

**HASTA İLETİŞİM BİRİMİ KURULDAN GELEN
KARARLARI TASNİF EDER.**

HASTA İLE İLGİLİ YAPILACAKLAR

KURUL KARARI HAKKINDA HASTAYA
YAZILI BİLGİ VERİLİR.

HASTAYA BU AŞAMADAN SONRA
YAPMASI GEREKENLER KONUSUNDA
BİLGİ VERİLİR.

HASTA HAKLARI YÖNETMELİĞİ VE
YENİ MEVZUAT HÜKÜMLERİ
DOĞRULTUSUNDA KURUM
TARAFINDAN YÜRÜTÜLECEK
İŞLEMLER HAKKINDA BİLGİ VERİLİR.

KARARIN SONUCU İDARİ VE ADLİ
TAKİP AÇISINDAN HASTANE
İDARESİNE BİLDİRİLİR.

**PERSONEL İLE İLGİLİ
YAPILACAKLAR**

KURULUN KARARI İLGİLİ
PERSONELE BİLDİRİLİR.

KURUL, İLGİLİ PERSONELİ
KUSURLU BULMUŞ İŞE
DOSYA GEREKLİ İDARİ VE
ADLİ TAKİBAT İÇİN
BAŞHEKİMLİĞE ÜST YAZI
İLE İLETİLİR.

İDARE, 657 SAYILI KANUNA
GÖRE GEREKLİ İDARİ VE
ADLİ TAKİBİ YAPAR.

**Halk içinde muteber bir nesne yok devlet gibi,
olmaya devlet cihanda bir nefes sıhhat gibi**

Kanuni Sultan Süleyman

Katkı ve katılımınız için
TEŞEKKÜR EDERİM



gamzetaskin@gmail.com

Kaynaklar :İnsan Hakları ve Kamu özgürlükleri
montesque. temel haklar Murat Yayınları