1. **AMAÇ:** Hasta ve hasta yakınlarından gelen şikayet ve önerileri değerlendirmek, şikayetleri mümkün olduğunca yerinde çözmek, çözülemeyen şikayet ve sorunları gerekli prosedürü işleterek Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonuna sunmak görev ve sorumluluğunu yerine getirmeye çalışmaktır. Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonunda görüşülen dosyaları alınan kararlar çerçevesinde ilgililere bildirerek gerekli işlemlerin yapılmasını takip etmektir.
2. **KAPSAM:** Hastaların iletişimde bulunduğu ve tedavi gördüğü tüm birimlerden gelen hasta ve hata yakınlarının şikâyet ve önerileri kapsar.

# KISALTMALAR:

1. **TANIMLAR:**
2. **SORUMLULAR:** Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu, Hasta Hakları Birim Sorumlusu

# FAALİYET AKIŞI:

* 1. Hasta Hakları Birimine, dilek öneri şikayet kutularına ve web üzerinden hastalar ve hasta yakınları tarafından şikâyet ve öneriler yapılabilmektedir.

**6.2** Hasta Hakları Birimi Sorumlusu Görevi:

* Hastalara sağlık hizmetlerinden tam yararlanma konusunda yardım etmek; hasta-sağlık çalışanı ilişkilerini desteklemek ve geliştirmek,
* Sağlık hizmeti alan (hasta), sunan (sağlık çalışanı) ve aracılık eden (sekreter vb.) kişiler arasında iş birliği ve iletişim fırsatları yaratmak, sorunları çözüme kavuşturmak ve böylece daha etkin ve güvenilir bir hizmet sunabilmek,
* Hasta hakları ihlalleri durumunda kendisine ulaşan başvuruları incelemek, değerlendirmek ve sonuçlandırmak,

**6.4.** Hasta Hakları birimine ulaşan başvurular, değerlendirildikten sonra varsa ilgilinin mağduriyeti giderilerek ve başvuru sahibine gerekli açıklama yapılarak yerinde çözümlemeye çalışılır. Yapılan işlem HBBS’ ye kaydedilir.

**6.5** İşlem sonucunda, şikayet süreci devam ederse; şikayet edilen personel ve gerekiyorsa klinik/ birimden 7 gün süre verilerek konu hakkında bilgi istenir. Başvurunun birime gelmesinden itibaren 10 gün içerisinde cevabı yazı, elde edilen diğer bilgi ve belgeler HBBS’ ye aktarılarak sağlık tesisinin bağlı olduğu hasta hakları kurulu sekretaryasına gönderilir. Hasta hakları kurulu sonucu; başvuru ve başvuru yapılan personele gönderilerek gerekli bilgilendirme yapılır.