|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HASTA/HASTA YAKINI** | **HASTA HAKLARI BİRİM SORUMLUSU** | **ENSTİTÜ MÜDÜRÜ/BAŞHEKİM** | **REKTÖRLÜK /SABİM/BİMER** |

Dilek ve Şikayet Formu ya da Resmi Başvuru

Hasta veya Hasta Yakınlarından Birime Şahsen Yapılan Müracaat (Öneri ve Şikayetler)

Öneri ile ilgili başvuru yazı vb. ilgili talepler birim sorumluları tarafından alınarak değerlendirilir ve Başhekime sunulur. Başhekimin değerlendirmesi sonucu öneri ile ilgili çalışmalar başlatılır.

 HAYIR

ÖNERİ Mİ?

 EVET

ŞİKAYET Mİ?

Konu ile ilgili cevap verilmek üzere Hasta Hakları Birimine iletilir.

 EVET

İşlem Sonu

İlgili Hasta/Hasta Yakını veya kişilere bilgi verilir.

Şikayet ile ilgili ismi geçen hastane çalışanlarından aynı gün bilgi istenir ve en geç iki gün içine cevap vermesi istenir.

Taraflar dışında bilgi alınması gereken kişiler varsa onlardan bilgi istenir. Alınan tüm bilgi ve belgeler incelendikten sonra karara bağlanır.

Alınan kararlar başvuruna ve çalışana duyurulur.

Başhekim bilgilendirilir.

İlgili kurum yazı ile bilgilendirilir.

SORUN YERİNDE ÇÖZÜLDÜ MÜ?

Gelen şikayetler alınarak kayıt edilir ve sorunun yerinde çözülüp çözülemeyeceğine karar verilir.

 EVET

 HAYIR