|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Süreç Künyesi Onaylayan:** Hasta Hakları Sorumlusu | | | |
| **Sürecin Amacı:** Enstitümüzden sağlık hizmeti alan hastalara tanınan haklar çerçevesinde karşılaştıkları sorunlar için çözüm üretilmesi, talep, önerileri ve şikayetlerinin alınarak değerlendirilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması. | | | |
|  | | | |
| **Performans Göstergeleri:** Düzgün işleyen sağlık sistemi, hasta memnuniyeti**. Raporlama Periyodu:** 6 ayda 1 | | | |
| **Girdiler İlgili Tedarikçi** | | | |
| * Kurum içi Talep, Öneri ve Şikayetler * SABİM üzerinden gelen şikayetler * CİMER üzerinden gelen şikayetler | | * Sağlık Bakanlığı (SABİM) * Kurum Personeli * Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) | |
| **Çıktılar İlgili Müşteri** | | | |
| * Kurum içi uygulamalı çözümler * İlgili kuruma ve kişiye cevap yazıları - Hasta   - Hasta Yakınları | | | |
| **Mevzuat Yönerge Prosedür Form** | | | |
| * Sağlık Kurum ve Kuruluşlarında Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanması ve Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliği | * Hasta Hakları Yönergesi | * Sağlık Hizmetleri Uygulama Tebliği | * Talep, Öneri ve Şikayet Formu |