|  |
| --- |
| **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
 |