



BİRİM	KTÜ Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezi Hastanesi Başhekimliği
GÖREVİN ADI	Hasta Hakları Birim Sorumlusu
AMİR VE ÜST AMİRLER	Başhekim, Hasta Hakları Sorumlu Başhekim Yard. Hastane Başmüdürü Hasta Hakları Sorumlu Müdür Yard.
GÖREV DEVRİ	Yıllık izin ve diğer izin (hastalık, doğum izni vb.) durumlarında, yönetici onaylı izin yazısında, birimi içerisindeki diğer bir çalışana görev devri yapar. Görevi devreden de devri alanda imzalar. İzin dışındaki görev ya da değişikliği hastane yönetimince yapılır.
GÖREV AMACI	Valilik tarafından olur verilmiş, lisans düzeyinde eğitim ve İl Sağlık Müdürlüğü tarafından verilen Hasta Hakları Teorik ve Uygulama Eğitimi alan Hasta Hakları Birim Sorumlusu, Hasta Hakları Yönetmeliği doğrultusunda, hastaların yaptığı başvuruları almak, değerlendirmek, günlük HHBS kontrolü yaparak, gelen şikâyetleri değerlendirmek, çözümlenmek ve sisteme girmek, Temel insan haklarının sağlık hizmetleri sahasındaki yansıması olan ve başta Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda, diğer mevzuatta ve milletlerarası hukuki metinlerde kabul edilen "hasta hakları" nı somut olarak göstermek ve sağlık hizmeti verilen bütün kurum ve kuruluşlarda ve sağlık kurum ve kuruluşları dışında sağlık hizmeti verilen hallerde, insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin "hasta hakları" ndan faydalanabilmesine, hak ihlallerinden korunabilmesine ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmesine dair usul ve esasları sağlamak amaçlanır.
SAĞLIK MESLEKLERİ İÇİN ETİK İLKELER	Sağlık Bakanlığı Sağlık Meslekleri Kurulunun belirlediği sağlık mesleği etik ilkeleri, kamu görevlileri etik davranış ilkeleri ve etik ilkelerle ilgili diğer mevzuata uymalı, hasta haklarını gözetmelidir. 663 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin verdiği yetkiye dayanarak Sağlık Meslekleri Kurulu'nun belirlediği etik ilkelerin amacı; Türkiye'de meslek icra yetkisine sahip sağlık meslek mensuplarının meslek icrası sırasında hastalarıyla, toplumla ve meslektaşlarıyla ilişkilerini belirleyen tutum, davranış ve eylem biçimlerini ortaya koymaktır. Etik ilkeler belirlenirken toplumun değer yargıları, ulusal ve uluslararası insan hakları ve etik belgeleri ile meslek örgütlerinin etik çalışmaları göz önünde bulundurulmuştur. Bu ilkelerin, mesleki ve toplumsal gelişimle birlikte değişebilir olduğu dikkatten uzak tutulmamalıdır. Sağlık meslek mensubu; <ul style="list-style-type: none">• Bireylerin ve toplumun sağlığını birinci önceliği sayar.✓ Öncelikle zarar vermeme ilkesine uyar.✓ Sağlık hizmeti sunarken, aldığı eğitim ve edindiği deneyim ile sahip olduğu bilgi, beceri ve imkânlarının kullanarak en iyi ve faydalı olacak şekilde hizmet sunar.• Daima en üst düzeyde hizmet vermeye gayret eder.• Hizmet verdiği bireylerin kişilik haklarına ve mahremiyetine saygı gösterir.✓ Hastanın kendi sağlığı ile ilgili kararı kendisinin vermesi hakkına saygı duyar. Bunun için hastaya, sağlık durumu hakkında, hastanın

	<p>kültürel, toplumsal ve ruhsal durumuna özen göstererek doğru ve yeterli bilgilendirme yapar.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Hastanın; ırkı, etnik kökeni, kültürü, politik görüşü, dini, inancı, mesleği, sosyal durumu, medeni hali, cinsiyeti, yaş ve sağlık durumu, doğduğu yer, yaşam tarzı, zihinsel ya da fiziksel yeteneği, ekonomik konumu ya da diğer tutumları temelinde ayrımcılık yapmaz.✓ Mevcut kaynakların dağıtımını; birey, grup veya toplulukların gereksinimlerini dikkate alarak, hakkaniyet, adalet, eşitlik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde yapar.✓ Hastanın sağlık durumu, tanısı, hastalığın seyri ve tedavisi hakkındaki tüm tanımlanabilen bilgiler ile diğer tüm kişisel bilgileri, ölümünden sonra bile gizli tutar. Aynı zamanda, sağlık hizmeti alanların bilgi, beden ve düşünce mahremiyetine saygı gösterir.• Mesleğini meşruiyet ve dürüstlük çerçevesinde uygular✓ Sağlık hizmetini, almış olduğu eğitim, edindiği bilgi, deneyim ve bilimsel görüşler doğrultusunda sosyokültürel değerleri dikkate alarak yürütür.✓ Bireye ve topluma karşı dürüst davranır, aldatıcı olmaz. <p>Sağlık hizmet sunumunda; birey ve toplumu, bilimsel araştırma veya eğitim faaliyetleri ile belli bir uygulamayı kişi ya da kuruma yönlendirme yoluyla çıkar aracı olarak kullanmaz.</p>
<p style="text-align: center;">TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLAR</p>	<ul style="list-style-type: none">• Başta çocuklar ve özürülüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak.• Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, hasta hakları başvuru formunu başvuracak kişiye bilgi vermek, danışmanlık yapmak.• Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresini bilgilendirir.• Hakkında başvuru yapılan çalışan hakkında aynı gün başhekimlik adına şikâyet edilen kişiden bilgi ister.• Bilgi isteme formunda bilgi istenen kişinin ismi dışında kişisel bilgilerinin gizli tutulmasını sağlamak, formu imza karşılığı teslim etmek ve imza karşılığı almak. Bilgi Formu'nun 3 gün içinde cevaplandırılmasının takibini yapmak.• Hastaların eleştiri ve önerilerini dinlemek.• Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek• Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek, uygun zaman, yer, uygulama alanları ve eğitilen kişilerin belirlenmeleri konularında hasta hakları kurulu/komitesi ile işbirliği yapmak,• Hasta Hakları İl Koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak.• Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları il koordinatörüne bilgi vermek ve görüşlerini almak.• Eğitime katılan çalışanlar için ödül sistemini hasta hakları il koordinatörü ile birlikte geliştirmek.• Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlamak, organize etmek, yürütmek ve eğitim materyali geliştirmek.• Formların gözden geçirilmesi ve değerlendirme çalışmalarına katılmak.• Güncel ve görevi ile ilgili yayınları izlemek ve duyurmak.• Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dâhil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak.

	<ul style="list-style-type: none">• Hasta hakları birimi ve çalışmalarını hakkında bilgi vermek.• Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek.• Hasta Hakları Kurulunca göreve davetlere icabet eder.• Tüm işlemlerde gizliliği sağlamak.• Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili DÖF (Düzeltici Önleyici Faaliyet) başlatmak.• Öneri-şikâyet kutularından çıkan formları merkez müdür ile birlikte değerlendirmek
YETKİLER	Yukarıda belirtilen Görev Amacı ve Temel İş ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak. Faaliyetlerinin gerektirdiği her türlü araç, gereç ve malzemeyi kullanabilmek.
Tebliğ Eden	Tebellüğ Eden