



HASTA İLETİŞİM BİRİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI



SORUMLUSU	İŞLEM BASAMAKLARI	İLGİLİ DOKÜMAN
1. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ SORUMLUSU	1. Hastanın Birime müracaatının kabul edilmesi	1. SÖZLÜ YADA YAZILI
2. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ SORUMLUSU	2. Sorun Yerde Çözüldü mü?	2. SORUNUN DİNLENMESİ VE YERİNDE ÇÖZÜME GİDİLMESİ
3. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ SORUMLUSU	3. Başhekimliğe bilgi verildi.	3. SÖZLÜ BİLGİ
4. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ SORUMLUSU	4. Kurulda görüşülmek üzere hasta hakları başvuru formu kabul edilir.	4. HASTA HAKLARI BAŞVURU FORMU
5. SORUMLU BAŞHEKİM YARDIMCISI	5. Sorumlu Başhekim Yardımcısına bilgi verilir ve İl Sağlık Müdürlüğüne bilgi verilmek üzere onayı alınır.	5. BİLGİ İSTEME FORMU
6. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ	6. Başvuruda ismi geçen hastane çalışanından bir hafta içerisinde bilgi istenir.	6. BİLGİ İSTEME FORMU
7. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ SORUMLUSU	7. İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları Sistemine bildirim yapılır.	7. İNTERNET SİSTEMİ
8. ŞİKAYETE SÖZ KONUSU OLAN PERSONEL	8. Şikayete söz konusu olan personel bilgi isteme formunu Hasta İletişim Birimine teslim eder.	8. BİLGİ İSTEME FORMU
9. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ SORUMLUSU	9. Toplanan tüm bilgi ve belgeler İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları kurulunda görüşülmek üzere sistemine atılır.	9. İNTERNET SİSTEMİ
10. İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ	10. Kurulda hasta hakları ihlali olup olmadığı görüşülüp karar sonuca bağlanır.	10. İNTERNET SİSTEMİ
11. HASTA İLETİŞİM BİRİMİ SORUMLUSU	11. Karar Hasta İletişim Birim sorumlusu tarafından taraflara tebliğ edilir.	11. İNTERNET ÇIKTISI
HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Birim Kalite Sorumlusu	Kalite Yönetim Koordinatörü	Başhekim