



T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI - SAĞLIK HİZMETLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ - HASTA HAKLARI VE
TIBBİ SOSYAL HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI
06.11.2014 17:56 - 2014.5371.1165 / 419



0006121732

00006121732

Sayı : 64047795 / 2014.5371.1165

06.11.2014

Konu : Hasta Hakları Uygulamaları

...İSTANBUL VALİLİĞİNE

GENELGE
2014/32

Hasta Hakları Yönetmeliği ile birinci basamak kamu sağlık tesisleri, özel sağlık tesisleri ve askeri hastaneler dahil olmak üzere bütün sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta memnuniyetinin artırılması, insan haysiyetine yakışır şekilde herkesin hasta haklarından faydalanabilmesi, hak ihlallerinden korunabilmesi ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanılabildiğini teminen hasta sorumlulukları da belirlenerek hasta/çalışan memnuniyeti ve güvenliğini gözetilen bir yaklaşımla düzenleme yapılmıştır.

Ayrıca, yönetmelikle uyumlu olarak, internet tabanlı Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS) oluşturulmuştur. Bu sistemle, başvuruların internet üzerinden alınması ve hasta iletişim biriminden hasta hakları kurul kararlarının sonuçlarının bildirilmesine kadar geçen süreçteki başvuru kayıt, takip, değerlendirme ve tebliğ işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesi sağlanmıştır.

Bundan böyle, hasta hakları uygulamaları HBBS üzerinden aşağıdaki düzenlemeler doğrultusunda yürütülecektir.

1) HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ:

İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde; hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek, denetlemek, hasta hakları kurullarının kurulması ve çalışması ile internet tabanlı hasta başvuru bildirim sisteminin çalışmasını sağlamak amacıyla hasta hakları il koordinatörlüğü kurulur. İl koordinatörlüğü, yeteri kadar sağlık ve genel idare sınıfı personelden oluşur.

İl koordinatörü:

Hekim, sosyal hizmet uzmanı ya da psikolog öncelikli olmak üzere lisans mezunları arasında İl Sağlık Müdürünün teklifi, Valiliğin uygun görüşü ve Bakanlığın onayı ile belirlenir. Görevine aynı usulle son verilir. Görevini İl Sağlık Müdürüne bağlı olarak yürütür.

Bu genelgenin yayım tarihinde hasta hasta hakları il koordinatörlüğü görevini yürütenler, eğitim durumları ve unvanlarına bakılmaksızın bir defaya mahsus olmak üzere hiçbir onaya gerek kalmaksızın görevlerine devam ederler. Görevlerinden ayrılmaları halinde bu hakları sona erer.

İl koordinatörünün görevleri:

a) Hasta hakları kurulunu kurar ve kurulun sekretarya hizmetlerini yürütmek üzere yeterli sayıda personelin görevlendirilmesini sağlar.

b) HBBS'nin işleyişini ve kurul kararlarının uygulanmasını takip eder. HBBS'de hasta iletişim birim sorumlularının göreve başlayış ve ayrılışlarını takip ederek yetkilendirilmesini sağlar.

c) Kurulun toplanması, üye görevlendirilmesi ve üyeliğin sona ermesi gibi kurulun çalışmasına ilişkin işlemleri yürütür.

★ Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı
Mithatpaşa Cad. No:3 Sıhhiye/A NKARA
Tel: 0 (312) 3243807 Faks: 0 (312) 3245070

E-posta:

Ayrıntılı bilgi için irtibat:

202134
İl Sağlık Müd.
Vali A.

Aro

17 Kasım 2014



T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

1- Hasta odaklı hizmet anlayışı eğitimi(hasta hekim iletişimi, Bakanlık uygulamaları, hasta hakları mevzuatı).

2- İletişim eğitimi (empati, beden dili, stres yönetimi).

3- Hasta iletişim birimlerinde ve hasta hakları kurullarında gözlem ve uygulama eğitimi.

d) Hasta iletişim birim sorumlusu, kendi isteği, tayin, istifa, sözleşme feshi, işten ayrılma sebepleri ve inceleme/soruşturma raporunda görev ve görev yeri değişikliği önerilmesi sonucunda görevden alınabilir. Bir defada kesintisiz 3 aydan fazla izne ayrılır ise yerine yeni bir görevlendirme yapılır. 3 aydan az olan resmi izin ve raporlarda kurum/kuruluş üst yöneticisi tarafından, birim sorumlusu vasıflarına uygun personel arasından izin/rapor dönemi süresince görevlendirme yapılır.

100 yatak ve üstü sağlık tesisleri ile 30 ve üstü ünit bulunan ağız ve diş sağlığı tesislerinde görevli birim sorumlusuna nöbet ve ikinci görev gibi işini aksatacak başka vazifeler verilemez. Toplum Sağlığı Merkezlerinde görevlendirilecek hasta iletişim birim sorumlularına birden fazla görev verilir verilemeyeceğine, iş yoğunluğu ve personel durumuna göre İl Halk Sağlığı Müdürü karar verir. Diğer sağlık tesislerinde, sağlık tesislerine bağlı semt polikliniklerinde, özel poliklinik ve tıp merkezlerinde görev yapan birim sorumlularına birden fazla görev verilebilir.

Hasta İletişim Birim sorumlusunun görevleri:

a) Birime doğrudan yapılan başvuruları HBBS'ye kaydeder. Doğrudan yapılan ve internet yoluyla HBBS'ye ulaşan başvuruları yerinde çözmeye çalışır.

b) Başvuru alındığında, durum acil ise aynı gün yönetimi bilgilendirir.

c) Yerinde çözülemeyen başvurularda, başvuru yapılan çalışan hakkında, sağlık tesisi yöneticisi/ askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü veya yetki devredilen yönetici imzasıyla bilgi ister ve cevabını takip eder.

d) Yerinde çözülemeyen başvurularda, edindiği bilgi ve belgeleri tarayıcı vasıtasıyla HBBS üzerinden hasta hakları kuruluna intikal ettirir. HBBS'ye teknik olarak yüklenmeyen belge ve dokümanları, resmi yazı ekinde hasta hakları kuruluna ulaştırır. HBBS'ye yüklü belgelerin asıllarını birimde arşivler.

e) Kurul kararının sonucunu ilgililere bildirir.

f) İl Koordinatörüne, hasta iletişim biriminin iş ve işlemleri hakkında bilgi verir ve görüşlerini alır. Denetim için istenilen tüm bilgi ve dokümanları Koordinatörlüğe sunar.

g) Kurumundaki eğitim programlarını hazırlar, organize eder ve yürütür.

h) Görevi ile ilgili mevzuatı takip eder ve değişiklikleri duyurur.

Hasta İletişim Birim personeli ve görevi:

Hasta iletişim birimlerinde, hasta iletişim birim sorumlusuna bağlı bilgisayar kullanmayı bilen, yeterli sayıda personel görevlendirilir.

100 yatak ve üstü sağlık tesisleri ile 30 ve üstü ünit bulunan ağız diş sağlığı tesislerinde görevli birim personeline nöbet ve ikinci görev gibi işini aksatacak başka vazifeler verilemez. Diğer sağlık tesislerinde görev yapan birim personeline birden fazla görev verilebilir.

4) BAŞVURU YOLLARI VE SÜREÇLERİ

Hasta ve yakınları tarafından, sağlık hizmet sunucularına ilişkin başvurular <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/> internet adresine, doğrudan hasta iletişim birimine veya İl Sağlık Müdürlüğüne yapılabilir.

HBBS'ye, <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/> adresinde tanımlı olan sağlık tesislerine yönelik şikayet, sorun-çözme, görüş- öneri veya teşekkür başvurusu yapılabilir. Bu başvuru ilgili sağlık tesisi hasta iletişim birimi tarafından işleme alınır.





T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Kurula temsilci gönderecek kurumlar her kurul için bir asil bir yedek olmak üzere yasal süreler içinde görev yapacak daimi iki temsilci ismi bildirir. Asil üyelerin mazereti sebebiyle toplantıya katılmaması halinde yerlerine yedek üyeler katılır.

Kurulda görev yapacak vatandaşın gönüllülükler arasından seçilmesi esastır. Kurula katılacak vatandaşta aşağıdaki nitelikler aranır:

a) Beyanına göre kendisi ve birinci derece yakınlarının, görev yaptığı kurulun görev alanına giren sağlık tesisleriyle ticari ilişkisi bulunmamak.

b) Kamu haklarını kullanmaktan kısıtlı olmamak.

Üyeliğin sona ermesi:

Sivil toplum temsilcisi ve sendika temsilcisi olan üyelerin görev süresi takvim yılıdır. Diğer komisyon üyelerinin görev süresi iki yıldır. Süresi dolan üyeler tekrar görevlendirilebilir.

Kurul toplantılarına mazeretsiz olarak üst üste üç defa katılmayan üyenin üyeliğine İl Sağlık Müdürlüğünce son verilir. Bu kişiler üç yıl süreyle yeniden üye olarak seçilemez. Herhangi bir sebeple boşalan üyelik için kalan süreyi tamamlamak üzere yeni üye seçilir.

Hasta hakları mevzuatına aykırı davranışı tespit edilen kurul üyelerinin üyeliğine İl Sağlık Müdürlüğünce son verilir ve bunlar beş yıl süreyle yeniden üye olarak seçilemez.

Görevleri, çalışma usul ve esasları:

a) Kurul, hasta iletişim birimlerince yerinde çözülmeyen hasta hakları ile ilgili başvuruları hasta hakları ihlali olup olmadığı yönünde değerlendirir, karara bağlar, gerektiğinde öneri sunar ve düzeltici işlem kararı verebilir. Gerek gördüğünde ilgilileri kurula davet edebilir.

b) Kurul kararlarının objektifliği, mahremiyeti ve gizliliğinin sağlanmasına azami özen göstererek başvuruları değerlendirir.

c) Kurul en geç on beş günde bir toplanır.

d) Kurul, başvurunun kurula ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içerisinde başvuru hakkında karar verir.

e) Kurul salt çoğunlukla toplanır ve katılanların salt çoğunluğuyla karar alır. Oyların eşitliği halinde başkanın taraf olduğu görüş kabul edilir. Başkan oyunu en son açıklar. İtiraz eden üyenin karşı oy gerekçeleri, karara özet olarak yazılır. Alınan kararlar başkan tarafından kurul üyelerine imzalatılır.

f) Son altı ay içerisinde ikiden fazla hak ihlali kararı verilen sağlık meslek mensubu hakkındaki dosya, il sağlık müdürlüğünün hazırlayacağı kanaat raporuyla birlikte sağlık meslekleri kuruluna iletilmek üzere Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne gönderilir.

g) Kurul kararına, tebliğ veya e-posta gönderim tarihinden itibaren 10 gün içerisinde itiraz edilebilir. İtiraz kurulda ikinci kez görüşülerek nihai karara bağlanır. Süresi içerisinde itiraz edilmeyen başvurular değerlendirilmeye alınmaz. Son itiraz mercii hasta hakları kuruludur.

Sekretarya Hizmetleri:

Kurulun bulunduğu yerlerde, il koordinatörlüğüne bağlı yeterli sayıda personel görevlendirilir. Bu personel il koordinatörünün talimatı doğrultusunda kurulun iş ve işlemlerini yürütür.

Sekretaryanın görevleri:

a) HBBS üzerinden gelen başvuruları inceler. Eksik bulunan başvuruları sistem üzerinden iade eder.

b) Kurul üyelerine toplantı günü ve saati hakkında bilgi verir.

c) Başvuruları kurula sunar.

d) Kurul kararını gerekçesiyle birlikte HBBS'ye kaydeder. Kararın yer aldığı kurul üyelerince imzalanmış formu tarayıcı vasıtasıyla sistemdeki ilgili başvuruya ekler.

e) Sekretaryaya yapılan hasta haklarına ilişkin başvuruları HBBS'ye kaydeder.



Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı

Mithatpaşa Cad. No:3 Sıhhiye/A NKARA

Tel: 0 (312) 3243807

Faks: 0 (312) 3245070

E-posta:

Ayrıntılı bilgi için irtibat:

f) Görev yaptığı kurula bağlanması uygun görülen sağlık tesisini HBBS üzerinde kurulla ilişkilendirir. Gereği halinde ilgili sağlık tesisinin başka bir kurula bağlanması için il koordinatörüne aktarım talebinde bulunur.

3) HASTA İLETİŞİM BİRİMİ:

İletişim birimi:

a) Hasta hakları uygulamalarının yürütülmesi amacıyla, kamu sağlık tesisleri, üniversite sağlık tesisleri, askeri hastaneler, kamu ve özel ağız dış sağlığı tesisleri, özel hastaneler, tıp merkezleri, poliklinikler ve toplum sağlığı merkezlerinde iletişim birimi kurulur. Toplum Sağlığı Merkezine bağlı birimler ile entegre sağlık hizmeti sunulan birinci basamak kamu sağlık tesislerinde hasta hakları uygulamaları toplum sağlığı merkezlerinde kurulan hasta iletişim birimince yürütülür.

Özel muayenehane, 112 acil sağlık hizmetleri ve diğer sağlık birimlerine ilişkin başvurular İl veya İlçe Sağlık Müdürlüğüne yapılır. Bu başvurular genel hükümlere göre değerlendirilir.

b) Hasta iletişim birimi yeteri kadar sağlık hizmetleri sınıfı ve idari hizmetler sınıfı çalışanından oluşur.

c) Hasta iletişim biriminin telefon ve elektronik posta adresi gibi iletişim bilgileri hastaların rahat görebileceği şekilde sağlık tesislerinde duyurulur. Hasta ve yakınlarının hasta iletişim birimine kolay ulaşabilmesi için servis ve polikliniklere yönlendirme levhaları asılır.

d) Sağlık tesisinin semt polikliniği dışındaki ek binası aynı kampüs içinde değilse, ek binaya ana binadaki hasta iletişim birimiyle koordineli ayrıca hasta iletişim birimi kurulabilir.

e) Hasta iletişim birimi, poliklinik katında, kolay ulaşılabilir bir yerde ve görülebilir şekilde, hastayla görüşme yapmaya müsait şekilde düzenlenir. Ayakta teşhis tedavi ve 1. Basamak sağlık tesislerindeki hasta iletişim birimi, mahremiyetin korunması kaydıyla başka hizmetler için de kullanılabilir.

f) Birimde telefon, faks, tarayıcı ve internet bağlantılı bir bilgisayar, yeterli sayıda koltuk, sandalye ve masa gibi araç ve gereç bulunur. Birimin her türlü ihtiyacı sağlık tesisi yönetimi tarafından karşılanır.

Hasta İletişim Birimi sorumlusu

a) Hasta iletişim birim sorumlusu öncelikli olarak hasta hakları konusunda eğitimi bulunan sosyal hizmet uzmanı, psikolog, iletişim fakültesi mezunları ya da müfredatında iletişim, halkla ilişkiler dersi bulunan fakülteler olmak üzere en az lisans mezunu kişiler arasından sağlık kuruluşunun teklifi, varsa sağlık kuruluşunun idari olarak bağlı olduğu ildeki üst kuruluşunun ve sağlık müdürlüğünün uygun görüşü, Valiliğin onayı ile görevlendirilir. Görevine aynı usulle son verilir.

Bu genelgenin yayım tarihinde hasta hakları birim sorumlusu olarak çalışanlar, eğitim durumları ve unvanlarına bakılmaksızın bir defaya mahsus olmak üzere hiçbir onaya gerek kalmaksızın görevlerine devam ederler. Görevlerinden ayrılmaları halinde bu hakları sona erer.

b) Hasta iletişim birimi sorumlusu görevini, sağlık tesisi yöneticisi/ askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü adına yerine getirir.

c) Hasta hakları konusunda eğitimi olmayan kişiler hasta iletişim birim sorumlusu olarak görevlendirilemez. Ancak sağlık tesisinde eğitim almış personel bulunmadığı hallerde şartlara uygun birim sorumlusu görevlendirilir. Sorumlunun en geç 3 ay içinde eğitim alması sağlanır. Hasta hakları eğitimi veya eğitici eğitimi sertifikası olan hasta iletişim birim sorumlularının tekrar eğitim almasına gerek yoktur.

Hasta iletişim birimi sorumlusu, il koordinatörlüğü tarafından planlanan 8 saat teorik ve 8 saat uygulamalı aşağıdaki eğitimlere tabi tutulur:



T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

d) Birden fazla kurul oluşturulması halinde sağlık kuruluşlarının bağlı olacağı kurul ile değişiklik taleplerini değerlendirir.

e) Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine eder ve bu konuda danışmanlık yapar. Gereği halinde uygulamaları yerinde denetler ve hasta hakları ihlaline sebep olabilecek hususları yerinde inceler/inceletir.

f) İhtiyaç halinde ilde hasta hakları ile ilgili seminer, toplantı ve eğitim düzenler.

g) Kurul kararlarının özetini, başvuru tarihi, başvuru konusu, karar tarihi ve sayısı ile sağlık tesisi ismi belirterek kişi isimlerine yer vermeden il sağlık müdürlüğünün internet sayfasında duyurulmasını sağlar.

2) HASTA HAKLARI KURULU :

Kurulun yeri ve sayısı:

Başvuru sayısı ve sağlık kuruluşlarının fiziki konumlarına göre İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde uygun görülen yerlerde birden fazla kurul oluşturulabilir. Bu durumda kurul isimleri sayı ile ifade edilir.

Başkan ve üyeler:

Kurul; başkan, sendika işyeri temsilcisi, kurum temsilcisi, dernek temsilcisi ve vatandaşan oluşur.

İl Sağlık Müdürü veya görevlendireceği hasta hakları koordinatörü veya sağlık müdür yardımcısı başta olmak üzere en az lisans mezunu, hasta hakları konusunda deneyimi veya eğitimi olan, tercihen idari pozisyonu bulunan bir üye kurula başkanlık eder. İlçede kurul oluşturulacaksa, İl Sağlık Müdürünün görevlendireceği, İlçe sağlık müdürü veya en az lisans mezunu düzeyinde hasta hakları konusunda deneyimi veya eğitimi olan bir üye kurula başkanlık eder.

Diğer kurul üyeleri:

- Şikayet edilen personelin varsa üyesi olduğu sendikanın işyeri temsilcisi,
- Şikayet edilen personelin görev yaptığı kurumun ildeki üst yöneticisi tarafından görevlendirilen bir kurum temsilcisi (üniversite rektörlüğü, halk sağlığı müdürlüğü, kamu hastaneleri birliği genel sekreterliği),
- Şikayet edilen personel özel sağlık kuruluşunda ise kuruluş mesul müdürü tarafından görevlendirilen bir temsilci,
- Şikayet edilen personel askeri hastanede ise, askeri hastane başhekimliğince görevlendirilen bir temsilci,
- Hasta hakları derneklerinden bir temsilci, hasta hakları derneği yoksa ya da temsilci bildirmemişse tüketici derneklerinden bir temsilci
- Valilikçe görevlendirilen bir vatandaşan oluşur.

Toplum sağlığı merkezleri ve bağlı birimleri ile entegre sağlık hizmeti sunulan birinci basamak kamu sağlık tesislerinde çalışan personel hakkında başvuru yapıldığında, sendika temsilcisi kurul üyesi olarak, halk sağlığı müdürlüğündeki sendika temsilcisi görevlendirilir. İl Halk sağlığı müdürlüğünde sendika temsilcisi bulunmaması durumunda ise üyesi olduğu sendikanın il temsilciliğinden bir kişi, özel sağlık tesisleri için ise şikayet edilen personelin üyesi olduğu sendikanın il temsilciliğinden bir kişi üye olarak katılabilir.

Kurulda görev almak isteyen dernekler İl Sağlık Müdürlüğüne başvurur. Birden fazla hasta hakları derneğinin veya tüketici derneğinin başvurması durumunda, öncelikle hasta hakları derneklerinden yoksa tüketici derneklerinden bir dernek temsilcisi il sağlık müdürlüğüne kura yoluyla belirlenir. Beyanına göre sağlık kuruluşuyla ticari ilişkisi olmayan dernek ve dernek üyesi kurulda görevlendirilir.





T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Hasta veya yakını tarafından hasta iletişim birimine doğrudan başvuru yapılması halinde, başvuru kimlik ibrazıyla yazılı olarak alınır. Yazılı başvuru tarayıcıdan geçirilerek HBBS'ye doğrudan başvuru olarak kaydedilir. Süreç hakkında başvuran bilgilendirilir.

Sağlık müdürlüğüne yapılan başvurulardan HBBS'de bulunan sağlık kuruluşlarına ilişkin olanlar hasta hakları koordinatörlüğünce sisteme kaydedilerek süreç başlatılır.

Şikâyet ve sorun çözme başvuruları:

Hasta iletişim birimine ulaşan başvurular, değerlendirildikten sonra varsa ilgilinin mağduriyeti giderilerek ve başvuru sahibine gerekli açıklama yapılarak yerinde çözümlenmeye çalışılır. Yapılan işlem, HBBS'ye kaydedilir.

İşlem sonucunda, şikâyet süreci devam ederse; sağlık tesisi yöneticisi/askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü veya yetki devrettiği yönetici imzasıyla şikâyet edilen personel ve gerekiyorsa klinik/birimden 7 gün süre verilerek konu hakkında bilgi istenir. Başvurunun birime gelmesinden itibaren 10 gün içerisinde cevabi yazı, elde edilen bilgi ve diğer belgeler HBBS ye aktarılarak sağlık tesisinin bağlı olduğu hasta hakları kurulu sekretaryasına gönderilir.

Hasta iletişim birimine veya il koordinatörlüğüne tıbbi hata olarak ulaşan başvurular, kamu kurumu olması halinde sağlık tesisi yöneticiliğine/başhekimliğine; özel sağlık tesisi ise İl Sağlık Müdürlüğüne gönderilir ve durumdan başvurana bilgi verilir.

Görüş- Öneri Başvuruları:

Görüş ve öneri başvuruları, sağlık tesisi yöneticisi/askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü veya yetki devrettiği yönetici imzasıyla klinik/birimin sorumlularına gönderilir. Görüş ve öneriye ilişkin klinik/birim veya sağlık kuruluşunun cevabi bilgileri ve yapılan işlem hasta iletişim birimleri tarafından hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir.

Teşekkür Başvuruları:

Hasta ve yakınları memnuniyetlerini, internet ortamında veya hasta iletişim birimine kimlik bilgileriyle başvurarak sağlık tesislerine bildirebilirler. Teşekkür bildirimleri hasta başvuru bildirim sistemine kaydedilir.

5) SORUMLULUKLAR VE MÜEYYİDELER

a) Hasta başvuru ve taleplerinin çözülmesi ve hasta iletişim birimlerinin işleyişinin sağlanmasından sağlık kuruluşu yöneticisi/askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü birinci derecede sorumludur. Bu konuda imza yetki devri yapılabilir.

b) Sağlık kuruluşları personeline; iletişim, hukuki sorumluluk, etik ve hasta hakları konularında bilinçlendirme ve davranış kazandırma için gerekli eğitimleri vermekle veya eğitim almalarını sağlamakla yükümlüdürler.

c) Hasta iletişim birimine yapılan başvurular ve kurulda görüşülen dosyalar gizlidir, hiçbir şekilde şahıslara verilemez. Bilgi ve dosyalar ancak idari soruşturma yapan muhakkikler ya da adli mercilere, resmi yazı ile istenmesi durumunda gizliliğe riayet edilerek verilir. Başvuru dosyalarının gizliliğinin sağlanmasından, sağlık tesisi yöneticileri, hasta iletişim birimi personeli, hasta hakları koordinatörlüğü personeli ve kurul üyeleri sorumludur.

d) Kurul tarafından hasta hakkı ihlali kararı verilen kamu personeli hakkında ilgili idare tarafından mutlaka idari inceleme başlatılır. Yapılan inceleme sonucundan İl Sağlık Müdürlüğüne bilgi verilir. Kamu personeli olmayanlar için Hasta Hakları Yönetmeliğinin 47 nci Maddesine göre işlem yapılır.

e) Sağlık tesisleri, kurul kararlarının gereğini yerine getirir ve yapılan işlemler sonucundan kurula bilgi verir.

f) Kurul kararı kendisine bildirilen ilgili kurum veya kuruluşun yöneticisi/askeri hastane başhekimisi/mesul müdürü gerekli işlemlerin yapılmamasından veya gecikmesinden doğacak adli ve idari sonuçlardan sorumludur.





T.C. Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Hasta hakları uygulamalarının ve Hasta Başvuru Bildirim Sisteminin herhangi bir aksamaya mahal verilmeden tüm sağlık tesislerimizde multidisipliner bir şekilde uygulanması hususunda gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Eyüp GÜMÜŞ
Bakan a.
Müsteşar

Dağıtım:
A Planı
Yüksek Öğretim Kurulu Bşk.na
Genel Kurmay Başkanlığına