



## İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



Doküman Kodu: İKD.İKU.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:.././.....

Sayfa 1 / 4

SÜRECİN PLANLANMASI	Ana Süreç No*:01	Ana Sürecin Adı: HASTA HAKLARI İL KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ SÜRECİ			
	Süreç No*:01.5	Sürecin Adı: HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRLÜĞÜ			
	Sürecin Sahibi: HASTA HAKLARI İL KOORDİNATÖRÜ				
	Sürecin Amacı: Hastanın bedensel ve ruhsal bütünlüğü korunarak, sağlık hizmetlerinden tam ve kaliteli yararlanmasını sağlamaktır.				
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*:01.5.1	Alt Süreç Adı: Şikayet Başvuru Talebi Süreci			
	Sürecin Girdileri: Başvuru Formu				
	Sürecin Çıktıları: Hasta Hakları Kurul Kararı				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Başvuru ( Şikayet) yapıldığı sürece				
Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 2020					
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet (İş Adımı) No*:	Faaliyetleri (İş Adımları)**:	Faaliyeti (İş Adımını) Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet (İş Adımı) İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin (İş Adımının) Gerçekleştirilme Süresi
	01.5.1.1	Başvuru alınması (Birime ya da Koordinatörlüğe elden ya da internet yolu ile)	Birim Personeli	Hasta Hakları Başvuru Bildirim sistemi	1 Gün
	01.5.1.2	Başvuruya ilişkin bilgi belge toplama görsel işitsel kayıtları derleme	Birim Personeli	Hasta Hakları Başvuru Bildirim sistemi	7 Gün
	01.5.1.3	Başvuru yerinde çözülür. Yerinde çözilemeyen başvurular Hasta Hakları Kuruluna havale edilir	Hasta hakları kurulu	Hasta Hakları Başvuru Bildirim sistemi	3 Gün
	01.5.1.4	Hasta Hakları Kurulu toplanır. Başvuru görüşülerek sonuçlandırılır ya da ek bilgi belge istenir.	Birim personeli	Hasta Hakları Başvuru Bildirim sistemi	1 gün
	01.5.1.5	Alınan Kararlar İlgililere tebliğ edilerek Kurum Web sayfasında yayınlanır	Birim personeli	EBYS	1 Gün
01.5.1.6	Kurul kararına itiraz edilirse dosya yeniden değerlendirilerek kati-i sonuca varılır.	Birim personeli	Hasta Hakları Başvuru Bildirim sistemi	10 Gün	



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

## İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI  
STRATEJİ GELİŞTİRME BAKANLIĞI

Doküman Kodu: İKD.İKU.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:.././.....

Sayfa 2 / 4

ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*:01.5.2	Alt Süreç Adı: Birim Sorumlularının Görevlendirilmesi			
	Sürecin Girdileri: Görevlendirme Talebi				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma sayısı: Talep Edildiğinde				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Talep Edildiğinde				
	Sürecin Çıktıları: Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görevlendirilmesi				
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet (İş Adımı) No*:	Faaliyetleri (İş Adımları)**:	Faaliyeti (İş Adımını) Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet (İş Adımı) İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin (İş Adımının) Gerçekleştirilme Süresi
	01.5.2.1	Tayin nakil vb. sebeplerle boşalan Birime sorumlu görevlendirme talebi	Birim Personeli	EBYS	1 Gün
	01.5.2.2	Valilik Oluru alınarak tebliğ edilmesi	Birim Personeli	Valilik Oluru	1 Gün
	01.5.2.3	Görevlendirilen personele Eğitim oluru alınarak tebliğ edilmesi	Birim Personeli	EBYS	1 Gün
	01.5.2.4	Görevlendirilen personele teorik ve pratik eğitim verilmesi	Birim Personeli	Hasta Hakları Yönetmeliği ve Genelgesi	2 Gün

HAZIRLAYAN Şahmurat TURHAN  
Birim Personeli

KONTROL EDEN Şu Zafer ÖZKAN  
Hasta Hakları İl Koordinatörü

ONAYLAYAN: Dr. Mustafa KASAPOĞLU  
İl Sağlık Müdürü



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

## İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI  
STRATEJİ GELİŞTİRME BAKANLIĞI

Doküman Kodu: İKD.İKU.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:.././.....

Sayfa 3 / 4

Alt Süreç No\*:01.5.3

Alt Süreç Adı: Hizmet İçi Eğitim

ALT SÜRECİN  
PLANLANMASI

Sürecin Girdileri:Mevzuat

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma sayısı: Gerektiğinde

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: İhtiyaç hasıl olduğunda

Sürecin Çıktıları: Eğitime katılan personel listesi

SÜRECİN  
UYGULANMASI

Faaliyet (İş Adımı) No*:	Faaliyetleri (İş Adımları)**:	Faaliyeti (İş Adımını) Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet (İş Adımı) İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin (İş Adımının) Gerçekleştirilme Süresi
01.5.3.1	Personel sayısı ve yapısı incelenerek eğitime alınacak personel listelerinin tespit edilmesi Eğitim Olur'unun alınması	Birim Personeli	EBYS	3 Gün
01.5.3.2	Eğitim de kullanılacak görsel işitsel materyallerin Hazırlanması (Sunum/Broşür vs.)	Birim Personeli	Hasta hakları yönetmeliği /Genelgesi/diğer veriler	5 Gün
01.5.3.3	Hizmet içi eğitim verilmesi	İl Koordinatörü	Hasta hakları yönetmeliği /Genelgesi/diğer veriler	3 Saat
01.5.3.4	Eğitim listelerinin derlenmesi	Birim Personeli	EBYS	1 saat

HAZIRLAYAN: Şahmurat TURHAN  
Birim Personeli

KONTROL EDEN: Şah. Zafer ÖZKAN  
Hasta Hakları İl Koordinatörü

ONAYLAYAN: Dr. Mustafa KASAPÖĞLU  
İl Sağlık Müdürü





T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

## İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI  
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: İKD.İKU.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

Revizyon Tarihi:../../.....

Sayfa 4 / 4

ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*:01.5.4	Alt Süreç Adı: Hasta Hakları İhlallerinin Önleme Faaliyetleri			
	Sürecin Girdileri: Hasta Hakları Yönetmeliği				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma sayısı: Gerektiğinde				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: İhtiyaç hasıl olduğunda				
	Sürecin Çıktıları: Hasta Hakları Birimi Denetlenmesi				
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet (İş Adı) No*:	Faaliyetleri (İş Adımları)**:	Faaliyeti (İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet (İş Adımı) İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin (İş Adımının) Gerçekleştirilme Süresi
	01.5.4.1	Birim Listelerinin hazırlanarak program yapılması	Birim Personeli	EBYS	1 Gün
	01.5.4.2	Ziyaret onay ve görevlendirmelerinin hazırlanması	Birim Personeli	EBYS	1 Gün
	01.5.4.3	Program dahilinde ziyaretler yapılması	İl Koordinatörü	Kurum Araçları	10 Gün
	01.5.4.4	Ziyaret raporu hazırlanarak Varsa tespit edilen eksikliklerin kuruluşlara bildirilmesi	Birim Personeli	Hasta Hakları Yönetmeliği ve Genelgesi	3 Gün

HAZIRLAYAN: Şahinurat TURHAN  
Birim Personeli

KONTROL EDEN: Şu. Zafer ÖZKAN  
Hasta Hakları İl Koordinatörü

ONAYLAYAN: Dr. Mustafa KASAPÖĞLU  
İl Sağlık Müdürü