|  |  |
| --- | --- |
| **Birim** | F.Ü. Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi |
| **Görev Adı** | Hasta Hakları Birimi Personeli |
| **Amir ve Üst Amirler** | Başhekim, Başhekim Yrd. Kalite Direktörü, Hastane Müdürü |
| **Göreve Devri** | Başhekimlik tarafından görevlendirilecek personele |

|  |
| --- |
| **Görevin Amacı** |
| Fırat Üniversitesi Merkez üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; vizyon ve misyonu doğrultusunda görevini Kalite Yönetim Sistemi politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütmek, buna yönelik çalışmalarda verilen görevleri yapmak. Aşağıda tanımlanan sorumluluğunda bulunan görevleri eksiksiz yerine getirmek. |

|  |
| --- |
| **Temel İş ve Sorumlulukları**  **Temel İş ve Sorumlulukları Temel İş ve Sorumlulukları** |
| 1. Başvuruları alır, ilk görüşmeyi yapar, hasta hakları başvuru formunu doldurur, başvuru sahibine bilgi verir, danışmanlık yapar. 2. Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün idareyi bilgilendir. 3. Hastaların eleştiri ve önerilerini dinler. 4. Hasta hakları uygulamalarını geliştirmek için çalışmalar yaparak kurula sunar. 5. Çocuk, yaşlı ve özürlü hastalara danışmanlık yapar ve haklarını savunur. 6. Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitimlerin uygulanması, sorunlar ve gereksinimler konusunda hasta hakları komitesine ve kalite direktörüne bilgi verir ve görüşlerini alır. 7. Kendi kurumundaki eğitim programlarını hazırlar, organize eder, yürütür ve eğitim materyalini geliştirir. 8. Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirir. 9. Hastaların/yakınlarının öneri ve şikâyetlerinin ölçme ve değerlendirme raporlarını düzenler ve sonuçlarını Kalite Birimi’ne iletir. 10. Görevini Kalite Yönetim Sistemi politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütür. 11. Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında belirtilen ve amirinin vereceği diğer görev ve sorumlulukları yerine getirir. 12. İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uyar, gerekli kişisel koruyucu donanımı kullanır. 13. CİMER–SABİM gibi kurum dışı başvuruların takibini yaparak, yazışmalarını sürdürür. 14. Kalite politikası ve hedefleri doğrultusunda çalışır. |

|  |
| --- |
| **Yetkileri** |
| 1. Yukarıda belirtilen görevin amaç ve sorumluluklarını gerçekleştirme yetkisi, 2. Faaliyetlerinin gerektirdiği her türlü araç gereç ve malzemeyi kullanabilmek. |

|  |
| --- |
| **Sağlık Meslek Mensupları İçin Etik İlkeler** |
| 1. 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 tamamını kullanarak en iyi ve faydalı olacak şekilde planlama ve uygulama yapar.   1. Daima en üst düzeyde hizmet vermeye gayret eder. 2. 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 kültürel, toplumsal ve ruhsal durumuna özen göstererek doğru ve yeterli bilgilendirme yapar.  •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.   1. 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.  •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. |

|  |
| --- |
| **Yasal Dayanaklar** |
| 1. Gerekli mevzuata hakim olmak 2. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu 3. 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu |

|  |  |
| --- | --- |
| **HAZIRLAYAN** | **ONAY** |
| \_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_ /2025 | \_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_ /2025  *İmza*  Adı ve Soyadı |
| *İmza*  Adı ve Soyadı |

|  |
| --- |
| **TEBELLÜĞ EDEN** |
| Bu dokümanda açıklanan görev, yetki ve sorumlulukları okuyup anladım. Burada tanımlanan görev, yetki ve sorumluluklarımı yerine getirmeyi kabul ve taahhüt ederim. \_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_ /2025 |
| *İmza*  Adı ve Soyadı |