



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HASTA HAKLARI SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
KU.YD.62	23.10.2019	07.09.2021	1	1/ 3

Revizyon Tarihi	Yapılan Revizyon	Revizyon No
07.09.2021	Gözden geçirildi.	1



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HASTA HAKLARI SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
KU.YD.62	23.10.2019	07.09.2021	1	2/ 3

1.AMAÇ: Hizmet almak için PAU-SARUM'a gelen hasta ve yakınlarının memnuniyet, şikayet ve önerilerinin değerlendirilmesidir.

2. KAPSAM:PAU-SARUM'a müracaat eden hastalar ve yakınları ile ilgilenerek, sorunlarına çözümler bulma ve önerilerini değerlendirmeyi kapsamaktadır

3. KISALTMALAR

3.1. PAU-SARUM: Pamukkale Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi.

4. TANIMLAR

5. SÜREÇ SAHİBİ: Hasta Hakları Basın Yayın Birimi Personeli ve Hasta Hakları Basın Yayın Biriminden Sorumlu Hastane Müdürü sorumludur.

6. İHTİYAÇ DUYULAN GİRDİLER: Başvuru yapan kişi, Anabilim/Bilim Dalı - Hizmet Birimleri

7. İHTİYAÇ DUYULAN AYRINTILI KAYNAKLAR:

7.1. Personel: Hasta Hakları ve Basın Yayın Birimi personeli

7.2. Donanım: Telefon, Bilgisayar, HBYS Bilgi Sistemi,

7.3. Fiziki Alan: Hasta Hakları Birimi

8. SÜREÇ KONTROLÜ: HBYS hasta ekranı, Hasta Hakları Başvuru Ekranı

9. ÇIKTI: Memnuniyet, öneri ve şikayet dilekçesi, Anabilim/Bilim Dalı ve Hizmet Birimlerinden gelen cevaplar.

10. TEDARİKÇİLER: Hasta Hakları birimi çalışanları, Anabilim/Bilim Dalı ve Hizmet Birimleri,

11. BU SÜRECİN ÇIKTISINI KULLANAN TARAFLAR: Hasta ve hasta yakını

12. SÜREÇ PERFORMANS KRİTERLERİ

12.1. Memnuniyet, öneri ve şikayet istatistiği

13. İLGİLİ DOKÜMANLAR

13.1. İLGİLİ PROSEDÜRLER

13.1.1. Ziyaretçi Refakatçi Uygulamaları ve Bilgilendirme Prosedürü

13.1.2. Memnuniyet, Görüş, Öneri ve Şikayetlerin Yönetimi Prosedürü

13.1.3. Hasta ve Ailesinin Hakları Prosedürü

13.2.İLGİLİ FORMLAR

13.2.1. Memnuniyet, Öneri ve Şikayet Formu

13.2.2.Hasta Bilgilendirme Broşürü (Hasta Hakları ve Sorumlulukları Broşürü)



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HASTA HAKLARI SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
KU.YD.62	23.10.2019	07.09.2021	1	3/ 3

SORUMLULAR	MEMNUNİYET, ÖNERİ VE ŞİKAYET SÜRECİ	DOKÜMANLAR
------------	-------------------------------------	------------

