

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	HASTA DENEYİMİ TALİMATI			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu HD.TL.114	Yayın tarihi 07.12.2017	Revizyon No 1	Revizyon tarihi 21.05.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 1/1

1.AMAÇ

Kurumda sunulan hizmetlere hasta perspektifinden bakılarak, temel hasta haklarının ve hasta memnuniyetinin sağlanması ile hizmet alınan tüm süreçlerde; hasta/hasta yakınının saygı görmesi ve özenle hizmet almasının temin edilmesidir.

2.KAPSAM

Fakülteden hizmet alan hasta, hasta yakını ve tüm çalışanları kapsar.

3.KISALTMALAR

4. TANIMLAR

5.SORUMLULAR

- Tüm Klinik Birim Çalışanları
- Hasta Hakları Birimi
- Hasta İletişim Birimi
- Hasta Güvenliği Komitesi

6.FAALİYET AKIŞI

- Hasta hakları uygulamalarına yönelik süreçler etkin şekilde yönetilmelidir.
- Hasta ve yakınlarının görüş, öneri ve şikâyetleri alınmalı ve değerlendirilmelidir.
- Hasta geri bildirim anketleri uygulanmalıdır.
- Hasta ve hasta yakını, hastaya sunulabilecek teşhis, tedavi, bakım hizmetleri, hasta sorumlulukları ile diğer hizmetler hususunda bilgilendirilmelidir.
- Her türlü tıbbi müdahale öncesinde hasta rızası alınmalıdır.
- Tüm sağlık hizmeti süreçlerinde hastanın mahremiyeti sağlanmalıdır.
- Hastaların hekim seçme hakkına yönelik uygulama etkin olarak yürütülmelidir.
- Araştırma ve deneysel çalışmalara katılım veya herhangi bir sebeple hastaya ait veri, bilgi ve materyallerin kullanımı durumunda hasta rızası alınmalıdır.
- Hastanın, bakım süreci ile ilgili tıbbi kayıtlara erişebilmesi sağlanmalıdır.
- Hastaların; kültürel ve manevi değerleriyle çatışmadan hizmet alması sağlanmalıdır.
- Hasta refakatçilerine yönelik düzenleme yapılmalıdır.
- Hasta ziyaretlerine ilişkin planlama yapılmalıdır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN Kal. Yön. Direkt.	ONAYLAYAN Dekan

