



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: DHB.İÇK.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

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

Sayfa 1 / 7

SÜRECİN PLANLANMASI	Ana Süreç No*: 05	Ana Sürecin Adı: Müdürlük Makamı			
	Süreç No*: 05.1	Sürecin Adı: Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü			
	Sürecin Sahibi: Müdürlük Makamı				
	Sürecin Amacı: Hasta Hakları Koordinatörlüğü ile ilgili işlemlerin yürütülmesi				
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 05.1.1	Alt Süreç Adı: Hasta hakları kurulunu kurmak ve kurulun sekreteryaya hizmetlerini yürütmek üzere yeterli sayıda personelin görevlendirilmesini sağlamak.			
	Sürecin Girdileri: Yönetmelik ve Genelge				
	Sürecin Çıktıları: Resmi Yazı				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: yıl içerisinde 1 YIL				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12 AY				
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi
	05.1.1.1	Hasta Hakları Yönetmeliği ile Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi (2014/32) kapsamında hasta hakları kurulu, Valilik Oluru ile oluşturulur.	Koordinatör	Yönetmenlik/Genelge	1 Yıl
	05.1.1.2	Kurul sekreteri, Müdürlük Makam Oluru ile görevlendirilir. HBBS yetkisi verilir.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 Yıl
	05.1.1.3	Başvuru dosyaları kontrol edilir, eksik varsa ilgili hasta hakları birimine HBBS üzerinden gönderilir. Dosyada eksik yoksa hasta hakları kurulu toplanma tarihi belirlenir. Kurul üyeleri davet işlemleri yapılır.	Koordinatör	HBSS	15 gün

HAZIRLAYAN
Koordinatör İlhami ALTUNTAŞ

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN***
İl Sağlık Müdürü Dr. İlker HANCI



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: DHB.İÇK.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

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

Sayfa 2 / 7

ALT SÜRECİN PLANLANMASI

Alt Süreç No*: 05.1.2

Alt Süreç Adı: Hasta Başvuru Bildirim Sisteminin (HBBS) işleyişini ve kurul kararlarının uygulanmasını takip etmek.

Sürecin Girdileri: Yönetmelik ve Genelge

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 24 kez

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12 Ay

Sürecin Çıktıları: Belge ve Resmi yazılar

SÜRECİN UYGULANMASI

Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
05.1.2.1	Hasta hakları kurulları HBBS ye tanımlanır. Sağlık kurumlarının hasta hakları kurula aktarım işlemleri HBBS üzerinden yapılır.	Koordinatör	Yönetmelik/Genelge	1 Yıl
05.1.2.2	Kurul kararlarının ilgililere tebliği, ihlal var kararına yapılan idari inceleme sonucu, kurul öneri kararına istinaden kurumun yaptığı işlemler HBBS de takip edilir ve işlem çıktıları başvuru dosyasında arşivlenir.	Koordinatörlük Personeli	HBSS/Resmi Yazı	1 Yıl

HAZIRLAYAN

Koordinatör İlhami ALTUNTAŞ

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN***

İl Sağlık Müdürü Dr. İlker HANCI

*İlgili çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanacaktır.

Ana Süreç: 1.,2.,3.,.....; **Süreç:** Bağlı bulunduğu temel sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....; **Alt Süreç:** Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....; **Faaliyet:** Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1.,.....numaralarını alır.

Ana Süreçler, Daire Başkanlığı/Başkanlığı; Süreçler, Daire Başkanlığına/Başkanlığa bağlı birimleri; Alt Süreçler, Birimlerde yürütülen işleri; Faaliyetler ise işin nasıl yürütüldüğüne denk gelen adımları ifade edebilir.

**Faaliyetler yazılırken cümle sonu –mesi, -ması ifadeleri ile bitirilmelidir.

***Asgari Daire Başkanı/Başkan tarafından onaylanmalıdır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: DHB.İÇK.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

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

Sayfa 3 / 7

ALT SÜRECİN PLANLANMASI

Alt Süreç No*: 05.1.3

Alt Süreç Adı: HBSS'de hasta iletişim birim sorumlularının göreve başlayış ve ayrılışlarını takip ederek yetkilendirilmesini sağlamak.

Sürecin Girdileri: Yönetmelik ve Genelge

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 1 yıl

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12 Ay

Sürecin Çıktıları: Belge ve Resmi yazılar

SÜRECİN UYGULANMASI

Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
05.1.3.1	Faaliyete yeni başlayan/ faaliyetini sürdüren sağlık kurumları, hasta hakları birim sorumlusu görevlendirme talebinde bulunur.	Doktor	Yönetmenlik/Genelge	1 Yıl
05.1.3.2	Birim sorumlusu talebi uygunsa, eski birim sorumlusu görevlendirmesinin iptali, yeni birim sorumlusu görevlendirme oluru Valilik Oluru ile alınır.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 Yıl
05.1.3.3	Görevlendirmesi iptal edilen birim sorumlusunun HBBS yetkisi iptal edilir. Yeni görevlendirilen birim sorumlusuna HBBS yetkisi verilir.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 Yıl

HAZIRLAYAN
Koordinatör İlhami ALTUNTAŞ

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN***
İl Sağlık Müdürü Dr. İlker HANCI

*İlgili çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanacaktır.

Ana Süreç: 1.,2.,3.,.....; **Süreç:** Bağlı bulunduğu temel sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....; **Alt Süreç:** Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....; **Faaliyet:** Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1.,..... numaralarını alır.

Ana Süreçler, Daire Başkanlığı/Başkanlığı; Süreçler, Daire Başkanlığına/Başkanlığa bağlı birimleri; Alt Süreçler, Birimlerde yürütülen işleri; Faaliyetler ise işin nasıl yürütüldüğüne denk gelen adımları ifade edebilir.

**Faaliyetler yazılırken cümle sonu -mesi, -ması ifadeleri ile bitirilmelidir.

***Asgari Daire Başkanı/Başkan tarafından onaylanmalıdır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: DHB.İÇK.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

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

Sayfa 4 / 7

ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 05.1.4	Alt Süreç Adı: Kurulun toplanması, üye gönderilmesi ve üyeliğin sona ermesi gibi kurulun çalışmasına ilişkin işlemleri yürütmek.			
	Sürecin Girdileri: Yönetmelik ve Genelge				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 24 kez				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12 Ay				
	Sürecin Çıktıları: Belge ve Resmi yazılar				
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
	05.1.4.1	Hasta Hakları Başvuru dosyası HBBS üzerinden kurul sekreterliğine gönderilir. Hasta hakları kurul toplantısı tarihi belirlenir. Kurul üyeleri daveti yapılır.	Birim Sorumlusu	Yönetmenlik/Genelge	1 Yıl
	05.1.4.2	Kurul kararı HBBS ye kaydedilir. Karar ve sonuç formu HBBS ye eklenir.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 ay
	05.1.4.3	Hasta hakları birimleri tarafından kurul sonucu ilgililere tebliğ edilir. İhlal var/öneri kararı ilgili birime resmi yazı ile gönderilir.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 ay

HAZIRLAYAN
Koordinatör İlhami ALTUNTAŞ

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN***
İl Sağlık Müdürü Dr. İlker HANCI

*İlgili çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanacaktır.

Ana Süreç: 1.,2.,3.,.....; **Süreç:** Bağlı bulunduğu temel sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....; **Alt Süreç:** Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....; **Faaliyet:** Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1.,.....numaralarını alır.

Ana Süreçler, Daire Başkanlığı/Başkanlığı; Süreçler, Daire Başkanlığına/Başkanlığa bağlı birimleri; Alt Süreçler, Birimlerde yürütülen işleri; Faaliyetler ise işin nasıl yürütüldüğüne denk gelen adımları ifade edebilir.

**Faaliyetler yazılırken cümle sonu -mesi, -ması ifadeleri ile bitirilmelidir.

***Asgari Daire Başkanı/Başkan tarafından onaylanmalıdır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: DHB.İÇK.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

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

Sayfa 5 / 7

ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 05.1.5	Alt Süreç Adı: Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek, bu konuda danışmalık yapmak, gereği halinde uygulamaları yerinde denetlemek ve hasta hakları ihlaline sebep olabilecek hususları yerinde incelemek.			
	Sürecin Girdileri: Yönetmelik ve Genelge				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 1 yıl				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12 Ay				
	Sürecin Çıktıları: Resmi yazı				
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
	05.1.5.1	Sağlık Bakanlığı talimat yazıları, mevzuatlara uygun il genelinde düzenlemeler yapılır ve takip edilir. Gereği halinde ilgili kurumlara resmi yazı gönderilir.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 Yıl
	05.1.5.2	Hasta hakları uygulamaları kapsamında yazılı ve sözel yapılan bilgi talepleri konusunda ilgililere bilgi verilir. Gereğinde Sağlık Bakanlığına resmi yazı gönderilir.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 yıl
	05.1.5.3	İlin geneline ait hasta hakları uygulamaları ile ilgili istatistikler yıllık hazırlanır.	Koordinatör	İstatistik Formu	1 yıl

HAZIRLAYAN
Koordinatör İlhami ALTUNTAŞ

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN***
İl Sağlık Müdürü Dr. İlker HANCI

*İlgili çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanacaktır.

Ana Süreç: 1.,2.,3.,.....; **Süreç:** Bağlı bulunduğu temel sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....; **Alt Süreç:** Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....; **Faaliyet:** Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1.,.....numaralarını alır.

Ana Süreçler, Daire Başkanlığı/Başkanlığı; Süreçler, Daire Başkanlığına/Başkanlığa bağlı birimleri; Alt Süreçler, Birimlerde yürütülen işleri; Faaliyetler ise işin nasıl yürütüldüğüne denk gelen adımları ifade edebilir.

**Faaliyetler yazılırken cümle sonu –mesi, -ması ifadeleri ile bitirilmelidir.

***Asgari Daire Başkanı/Başkan tarafından onaylanmalıdır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: DHB.İÇK.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

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

Sayfa 6 / 7

ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 05.1.6		Alt Süreç Adı: Kurul kararlarının özetini, başvuru tarihi, başvuru konusu, karar tarihi ve sayısı ile sağlık tesisi ismi belirtilerek kişi isimleri isimlerine yer vermeden il sağlık müdürlüğünün internet sayfasında duyurulmasını sağlamak.		
	Sürecin Girdileri: Yönetmelik ve Genelge				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 24 kez				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12 Ay				
	Sürecin Çıktıları: Resmi yazı				
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
	05.1.6.1	Hasta hakları kurul karar özetleri düzenli web sayfasında yayımlanır.	V.H.K.İ	Form	1 Yıl
	05.1.6.2	Koordinatörlüğe ait haber ve duyuruların web sayfasına girişi yapılır.	V.H.K.İ.	Form	1 yıl
HAZIRLAYAN Koordinatör İlhami ALTUNTAŞ		KONTROL EDEN		ONAYLAYAN*** İl Sağlık Müdürü Dr. İlker HANCI	

*İlgili çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanacaktır.

Ana Süreç: 1.,2.,3.,.....; **Süreç:** Bağlı bulunduğu temel sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....; **Alt Süreç:** Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....; **Faaliyet:** Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1.,.....numaralarını alır.

Ana Süreçler, Daire Başkanlığı/Başkanlığı; Süreçler, Daire Başkanlığına/Başkanlığa bağlı birimleri; Alt Süreçler, Birimlerde yürütülen işleri; Faaliyetler ise işin nasıl yürütüldüğüne denk gelen adımları ifade edebilir.

**Faaliyetler yazılırken cümle sonu –mesi, -ması ifadeleri ile bitirilmelidir.

***Asgari Daire Başkanı/Başkan tarafından onaylanmalıdır.



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Doküman Kodu: DHB.İÇK.FR.02

Yayın Tarihi:01/01/2020

Revizyon No:00

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

Sayfa 7 / 7

ALT SÜRECİN PLANLANMASI

Alt Süreç No*: 05.1.7

Alt Süreç Adı: Faaliyet alanlarıyla ilgili eğitim programı hazırlayarak uygulamak ya da uygulatmak, görev alanıyla ilgili araştırmalar yapmak, konu hakkında sempozyum, panel, çalıştay, seminer vs. etkinlikleri düzenlemek ve düzenlenen ulusal ve uluslararası etkinliklere katkı ve/veya katılım sağlamak.

Sürecin Girdileri: Yönetmelik ve Genelge

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 2 kez

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12 Ay

Sürecin Çıktıları: Resmi yazı

SÜRECİN UYGULANMASI

Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
05.1.7.1	Yeni görevlendirilen hasta hakları birim sorumlularının, hasta hakları birimlerinde "Hasta Hakları Uygulama Eğitimi" alması için planlama yapılır.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 Yıl
05.1.7.2	Eğitimlerle ilgili Valilik Oluru alınır. İlgili kurum ve kişilere resmi yazı gönderilir.	Koordinatör	Resmi Yazı	1 yıl
05.1.7.3	İlimizde hasta hakları uygulamalarının yürütüldüğü sağlık kurumlarında, 2014/32 Sayılı Genelge kapsamında yürütülen eğitim istatistikleri 6 ayda bir Koordinatörlüğe gönderilir.	Birim Sorumluları	İstatistik Formu	1 yıl

HAZIRLAYAN
Koordinatör İlhami ALTUNTAŞ

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN***
İl Sağlık Müdürü Dr. İlker HANCI

*İlgili çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanacaktır.

Ana Süreç: 1.,2.,3.,.....; **Süreç:** Bağlı bulunduğu temel sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....; **Alt Süreç:** Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....; **Faaliyet:** Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1.,.....numaralarını alır.

Ana Süreçler, Daire Başkanlığı/Başkanlığı; Süreçler, Daire Başkanlığına/Başkanlığa bağlı birimleri; Alt Süreçler, Birimlerde yürütülen işleri; Faaliyetler ise işin nasıl yürütüldüğüne denk gelen adımları ifade edebilir.

**Faaliyetler yazılırken cümle sonu -mesi, -ması ifadeleri ile bitirilmelidir.

***Asgari Daire Başkanı/Başkan tarafından onaylanmalıdır.