



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 1 / 16

SÜRECİN PLANLANMASI	Ana Süreç No*: 0	Ana Sürecin Adı: Tanımsız Süreç
	Süreç No*: 0.2	Sürecin Adı: Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Süreci
	Sürecin Sahibi: Hasret ALTINDAL ÇEVİK	
	Sürecin Amacı: 1-Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek, denetlemek, hasta hakları kurullarının kurulması ve çalışması, internet tabanlı bildirim sisteminin çalışmasını sağlamak ve istatistiki verileri toplamak, 2-Hasta Hakları Birimi, Sosyal Hizmet Birimi Faaliyetlerinin istatistiki verilerini toplamak ve işlemek, 3- Çocuk İhmal ve istismarına yönelik eğitim faaliyetleriyle ilgili eğitim çalışmalarının takibini yaparak, istatistiki verileri toplamak, 3-5395 sayılı Kanun ile 6284 sayılı Kanun kapsamında Mahkemeler tarafından verilen Sağlık Tedbirlerinin ilgili sağlık tesislerine yönlendirmesinin yapılarak takibinin sağlanması ve istatistiki verilerin toplanması, 4-Şikayet, öneri ve taleplerle ilgili gelen dilekçe, e-posta vb. sistem başvurular hakkındaki işlemleri mevzuat çerçevesinde incelemek, değerlendirmek ve sonuçlandırmak, 5-Kamu Sağlık tesislerinde gerçekleştirilen tıbbi işlemlere bağlı hizmet kusuruna dayalı idari müracaat başvurularının ve açılan davaların takibiyle ilgili iş ve işlemlerin yürütmek, 6-Adliye, Emniyet veya diğer kurumlardan kimlik bilgileri verilen şahıslara ait sağlık tesislerimize müracaatı hakkında istenen bilgi ve belgelere ilişkin iş ve işlemleri yapmak	
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.1	Alt Süreç Adı: HBBS (Hasta Başvuru Bildirim Sistemi)'nin takibinin yapılması ve başvuru girilmesi
	Sürecin Girdileri: Başvuru dilekçesi, HBBS	
	Sürecin Çıktıları: HHBS Başvuru kaydı	
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca Esas	
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli	



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 1 / 16

SÜRECİN	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi
UYGULANMASI	0.2.1.1	İl Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları İl Koordinatörlüğüne yapılan başvuruların HBBS' ye girilerek ilgili sağlık tesisine sistem üzerinden gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 dk.
	0.2.1.2	İlgili sağlık tesisince başvuru hakkında yapılan işlemlerin yasal süreler çerçevesinde sonuçlandırılmasını sağlamak için sistem üzerinden takibinin yapılması ve başvuru sahibine sonucundan bilgi verilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	30 gün
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.2		Alt Süreç Adı: Hasta Hakları Kurul Toplantısı İşlemleri		
	Sürecin Girdileri: Başvuru Formu, EBYS, HHBS				
	Sürecin Çıktıları: Hasta Hakları Kurul Toplantısı İşlemleri				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca Esas				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
SÜRECİN	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
	0.2.2.1	Sağlık kurum ve kuruluşlarının Hasta Hakları Birimleri tarafından hazırlanan başvuru dosyalarının 10 gün içerisinde kurul sekreteryasına HBBS sisteminden gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 DK.



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 1 / 16

UYGULANMASI	0.2.2.2	Kurul Sekreteryası tarafından dosyanın incelenmesi, eksik tespit edildiği takdirde, söz konusu eksikliklerin tamamlanarak kurula tekrar havale edilmesi için Hasta Hakları Birimine İade edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	60 DK.
	0.2.2.3	Bilgi ve belgeleri tamamlanan başvuru dosyalarının kurulda en geç 30 gün içerisinde görüşülmesi için toplantı planlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 DK.
	0.2.2.4	Hasta hakları Kurulu Üyelerinin toplantı günü ve saatiyle ilgili telefonla veya resmi yazı ile bilgilendirilerek davet edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 DK.
	0.2.2.5	Belirtilen gün ve saatte Hasta Hakları Kurul Toplantısı yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	3 SAAT
	0.2.2.6	Kurul üyelerince başvuruların değerlendirilerek ihlal olup olmadığı yönünde karar alınması, alınan kararların gerekçesiyle ve varsa düzeltici işlem kararıyla beraber, kurul karar formuna yazılarak tüm kurul üyelerinin imzasının alınması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 DK.
	0.2.2.7	Kurul karar formuna göre hasta hakları başvuru sonucu formunun başvuran ve çalışan için kurul başkanının imzası ile ayrı ayrı düzenlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 DK.
	0.2.2.8	Hazırlanan formların ilgililere tebliğ edilmesi için; tarayıcı vasıtasıyla HBBS2ye yüklenmesi ve sağlık kurum ve kuruluşlarına bildirilmesi, aynı zamanda arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 DK
	0.2.2.9	Hasta hakkı ihlali ve düzeltici işlem kararı verilerinin takibinin yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	İhtiyaca Esas



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 1 / 16

0.2.2.10

Kurul kararının tebliğ edilmesinden itibaren 10 gün içerisinde başvuran ya da çalışan tarafından kurul kararına itiraz edilen başvuruların tekrar değerlendirilmesi.

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

İhtiyaca Esas

### ALT SÜRECİN PLANLANMASI

Alt Süreç No\*: 0.2.3

Alt Süreç Adı: Hasta Hakları Kurulu ve Kurul Üyelerinin Görevlendirilmesi

Sürecin Girdileri: Hasta Hakları Yönetmeliği, Hasta hakları Genelgesi

Sürecin Çıktıları: Hasta Hakları Kurul Üyelerinin Görevlendirilmesi

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 1

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 1

### SÜRECİN UYGULANMASI

Faaliyet No\*:

Faaliyetleri\*\*:

Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı

Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı

Faaliyetin Gerçekleşme Süresi

0.2.3.1

İlgili Mevzuatta belirtilen süreler için geçerli olmak kaydıyla kurulda görev almak üzere resmi yazı ile il sağlık müdürlüğünü temsilen personel görevlendirilmesi,

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

20 DK.

0.2.3.2

İlimizde hasta hakları konusunda (yoksa tüketici derneklerinden) alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarına ait bilgiler valilik il sivil toplumla ilişkiler müdürlüğünden talep edilir. Hasta hakları kurul toplantılarına katılma talebi olan sivil toplum kuruluşlarından temsilci isimlerinin Müdürlüğümüze bildirilmesi.

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

1 HAFTA

0.2.3.3

2014/32 Hasta Hakları Uygulamaları konulu genelge hükmüne uygun olarak kurulda görev alacak sivil vatandaşın valilikten talebi yapılması.

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

1 HAFTA



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 1 / 16

	0.2.3.4	Kurullarda üye olarak görev almak üzere şikâyet edilen çalışanın varsa kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşundan temsilci talep edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 HAFTA
	0.2.3.5	Kurul Başkanı ve kurul üyelerinin görevlendirmeleri ile ilgili Valilik olurlarının alınması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 GÜN
	0.2.3.6	Hasta Hakları Kurulu Üyeleri ile ilgili değişikliklerin takip edilmesi ve değişikliklerin mevzuata uygun yapılmasının sağlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	İhtiyaca Esas
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*:0.2.4	Alt Süreç Adı: Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görevlendirme İşlemleri			
	Sürecin Girdileri: Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta hakları Genelgesi, Görevlendirme Talep yazısı, EBYS				
	Sürecin Çıktıları: Görevlendirilmiş Hasta Hakları Birim Sorumlusu				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca Esas				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
SÜRECİN UYGULANMASI	<b>Faaliyet No*:</b>	<b>Faaliyetleri**:</b>	<b>Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı</b>	<b>Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi</b>
	0.2.4.1	Sağlık tesisleri yöneticisinin onayı ile mevzuatta belirtilen şartlara uygun, hasta hakları birim sorumlusu olarak görevlendirilecek personelin kimlik ve iletişim bilgilerinin Müdürlüğümüze gönderilmesinin sağlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	İhtiyaca Esas
	0.2.4.2	Görevlendirme talep yazısının Koordinatörlüğümüzce değerlendirilmesinden sonra Müdürlük Makamının onayını takiben Valilik Oluru alınması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 GÜN



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 1 / 16

	0.2.4.3	Görevlendirmeye ilişkin Olur yazısının ilgili kişiye tebliği için kamu sağlık tesisinde ise Hastane Başhekimliğine özel sağlık kurumunda çalışmakta ise İlçe Sağlık Müdürlüğüne gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 dk.
	0.2.4.4	Hasta Hakları Birimi Sorumlularının görevlendirilmesi ile ilgili değişikliklerin takip edilmesi ve değişikliklerin mevzuata uygun yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	İhtiyaca Esas
	0.2.4.5	Görevlendirilen birim sorumlusunun HBBS modülüne tanımlanmasının yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	20 dk.
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*:0.2.5		Alt Süreç Adı: Hasta Hakları Birim Sorumlularına Yönelik Hizmet İçi Eğitimlerin Planlanması ve Görevlendirmelerin Yapılması		
	Sürecin Girdileri: Poverpoint sunumu, Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta hakları Genelgesi				
	Sürecin Çıktıları: Bilgilendirilmiş Hasta Hakları Birim Sorumlusu				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca Esas				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
SÜRECİN UYGULANMASI	<b>Faaliyet No*:</b>	<b>Faaliyetleri**:</b>	<b>Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı</b>	<b>Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi</b>
	0.2.5.1	Valilik Oluru ile görevlendirilen hasta hakları birim sorumlularından hasta hakları konusunda hizmet içi eğitimi olmayanların tespit edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	İhtiyaca Esas
	0.2.5.2	Eğitim planının hazırlanması ve eğitime katılacak olan birim sorumlularının İl Sağlık Müdürünün Oluru ile görevlendirilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	İhtiyaca Esas



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 1 / 16

	0.2.5.3	Mevzuatta belirtilen konulardaki teorik eğitimin 8 saat olarak Müdürlüğümüz toplantı salonunda, İl Koordinatörlüğümüz tarafından verilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	8 saat
	0.2.5.4	Mevzuatta belirtilen 8 saatlik pratik eğitimin hasta hakları kurulunda görevlendirilenler için Müdürlüğümüzde, hasta hakları birimlerinde görevlendirilenler için ise Kamu Sağlık Tesislerimiz arasından belirlenen Hastane Hasta Hakları Biriminde gerçekleştirilmesinin sağlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	2 hafta
	0.2.5.5	Eğitim sonunda uygulama eğitimlerinin verildiği hastaneden eğitimlerin tamamlanıp tamamlanmadığı bilgisinin resmi yazıyla alınması	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 hafta
	0.2.5.6	Hizmet içi eğitimlerini tamamlayan hasta hakları birim sorumlularına Katılım Belgeleri elden kendilerine verilmesi ya da resmi yazı ile görev yaptıkları kuruma gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	2 hafta
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.6		Alt Süreç Adı: Kamu Sağlık Tesislerine Ait Hasta Hakları Başvuru verilerinin toplanması ve işlenmesi		
	Sürecin Girdileri: Hasta Hakları İstatistik Formu, EBYS				
	Sürecin Çıktıları: Dinamik Veri Giriş Sistemine kayıt edilmesi				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 2				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 2				
SÜRECİN	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi



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 1 / 16

UYGULANMASI	0.2.6.1	Kamu Sağlık Tesisleri Hasta Hakları Birimine yapılan Başvuru sayılarına ait istatistiki veri tablosunun 6 aylık dönemler hainde sağlık tesislerinden üst yazı ile talep edilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	10 gün
		0.2.6.2	Kamu Sağlık Tesisleri Hasta Hakları Birimine yapılan Başvuru sayılarına ait istatistiki veri tablosunun EBYS üzerinden kabul edilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS
	0.2.6.3	İlgili sağlık tesisi tarafından Hasta Hakları İl Koordinatörlüğümüze gönderilen istatistiki verilerini Bakanlığımız Dinamik Veri Giriş Platformuna hastane bazlı girişlerini sağlamak.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS. Dinamik veri giriş platformu	10 gün
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.7		Alt Süreç Adı: Kamu Sağlık Tesislerine Ait Hasta Hakları Yerinde Müdahale Ekibi Başvuru verilerinin toplanması ve işlenmesi		
	Sürecin Girdileri: Hasta Hakları İstatistik Formu, EBYS				
	Sürecin Çıktıları: Dinamik Veri Giriş Sistemine kayıt edilme				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 12				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 12				
SÜRECİN UYGULANMASI	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi
	0.2.7.1	Kamu Sağlık Tesisleri Hasta Hakları Birimlerinden Hasta Hakları Yerinde Müdahale Ekibinde görevli personel sayısı ve bu ekibin aylık müdahale edilen vaka sayısı, hasta memnuniyet oranını aylık olarak bir forma işleyerek göndermesi için yazı gönderilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 GÜN





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 1 / 16

	0.2.7.2	İlgili sağlık tesisi tarafından Hasta Hakları İl Koordinatörlüğümüze gönderilen istatistik verilerini EBYS üzerinden kabul etmek	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	5 dk
	0.2.7.3	İlgili sağlık tesisi tarafından Hasta Hakları İl Koordinatörlüğümüze gönderilen istatistik verilerini Bakanlığımız Dinamik Veri Giriş Platformuna hastane bazlı girişlerini sağlamak.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS, Dinamik veri giriş sistemi	10 gün
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.8		Alt Süreç Adı: Kamu Sağlık Tesisleri Sosyal Hizmet Birimine Ait faaliyet verilerinin toplanması ve işlenmesi		
	Sürecin Girdileri: Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu, EBYS				
	Sürecin Çıktıları: Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu ve talep karşılama yazısı				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı:2				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 2				
SÜRECİN UYGULANMASI	<b>Faaliyet No*:</b>	<b>Faaliyetleri**:</b>	<b>Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı</b>	<b>Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi</b>
	0.2.8.1	Kamu Sağlık Tesisleri Sosyal Hizmet Birimlerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin altı aylık olarak bir forma işleyerek göndermesi için yazı gönderilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 gün
	0.2.8.2	Kamu Sağlık Tesisleri Sosyal Hizmet Birimlerinden gelen istatistik formunu EBYS üzerinden kabul edilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	5 dk.



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 1 / 16

	0.2.8.3	İlgili sağlık tesisi tarafından Hasta Hakları İl Koordinatörlüğümüze gönderilen istatistik verilerinin hastane bazlı ve birleştirilmiş il bazlı olarak e-posta olarak gönderilmesinin sağlanması	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS, e-posta	10 gün
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.9		Alt Süreç Adı: Sağlık Tedbir Kararları Uygulama Süreci		
	Sürecin Girdileri: Mahkeme Kararı, EBYS				
	Sürecin Çıktıları: Talep karşılama yazısı , talep toplama yazısı				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca Esas				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: sürekli				
SÜRECİN UYGULANMASI	<b>Faaliyet No*:</b>	<b>Faaliyetleri**:</b>	<b>Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı</b>	<b>Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi</b>
	0.2.9.1	Çocuk ve yetişkinler hakkında 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu ve 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun gereğince Mahkemeler tarafından hükmedilen sağlık tedbir kararlarını değerlendirip kişinin ikametine ve alacağı sağlık hizmetinin kapsamına göre ilgili sağlık tesisine resmi yazı göndermek	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 hafta
	0.2.9.2	İlgili sağlık tesisi tarafından sağlık tebirinin uygulanmasını takip etmek ve gelen cevap yazısını Kararın olduğu dosyasına sistemden ve fiziken eklemek	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 gün
	0.2.9.3	Sağlık tesisinin cevap yazısına göre gerekiyorsa sağlık tedbirinin uygulanabilmesi için başka il sağlık müdürlüğüne nakil yazısı yazmak	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS, posta	20 dk.



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 1 / 16

	0.2.9.4	Sağlık tedbirlerinin uygulanması aşamasında karşılaşılan sorunlar hakkında ilgili Mahkeme ve Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ile yazışmalar yapmak.	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS, posta	İhtiyaca Esas
ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.10	Alt Süreç Adı: İlimiz kamu sağlık tesislerimiz gerçekleştirilen tıbbi ameliyelerde hizmet kusuru işlendiğinden bahisle maddi ve manevi tazminat ödenmesi talebine yönelik olarak yapılan idari müracaat başvuru dilekçeler hakkında adli ve idari sürecin takibini sağlamak, istenen bilgi ve belgelerin Bakanlığımız Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne ve ilgili Mahkemeye intikalini sağlamak, dava sonucuna göre rücu işlemlerini takip edilmesi.			
	Sürecin Girdileri: İdari müracaat başvuru dilekçesi, idari dava kararları, EBYS				
	Sürecin Çıktıları : Başvuru sonuç yazısı				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca esas				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
SÜRECİN UYGULANMASI	<b>Faaliyet No*:</b>	<b>Faaliyetleri**:</b>	<b>Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı</b>	<b>Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi</b>
	0.2.10.1	Bakanlığımızca ve davacı vekili tarafından gönderilen idari dava dilekçelerinin tebliğ alınması	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	Birime ulaştığı an
	0.2.10.2	Tebliğ alınan idari dava dilekçelerinin ilgili sağlık tesisine veya Bakanlığımız Hukuk Müşavirliğine gereği için iletilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1-3 gün



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 1 / 16

0.2.10.3

Maddi ve manevi tazminat talepli idari müracaat dilekçesine istinaden Bakanlığımız savunmasına esas olan bilgi ve belgeleri (inceleme soruşturma dosyası, ön inceleme dosyası, hasta dosyası, sağlık tesisinin açıklamalı bilgi yazısı) hazır bulundurmak için ilgili sağlık tesisine yazılı bildirimde bulunmak

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS, Kargo

Talep edilen süre esas alınır

0.2.10.4

Dava açılmışsa Bakanlığımız Avukatı tarafından talep edilen savunmaya yarar tüm bilgi ve belgelerin (inceleme soruşturma dosyası, ön inceleme dosyası, hasta dosyası, sağlık tesisinin açıklamalı bilgi yazısı, tıbbi mütalaa, ilgililere yapılan dava ihbar tebliği) Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne ve ilgili Mahkemeye intikal ettirilmesi

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS, Kargo

Talep edilen süre esas alınır

0.2.10.5

Dava aşamasında mahkeme ara kararında istenen bilgi ve belgelerin ilgili Mahkemeye intikal ettirilmesini sağlamak

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS, Kargo

Talep edilen süre esas alınır

0.2.10.6

Dava sonucuna göre sağlık tesisimizce Karara itiraz hakkında istinaf yoluna gidilip gidilmeyeceği hususunda açıklayıcı bilgi ve görüş yazısının Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne iletilmesini sağlamak

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS, Kargo

Talep edilen süre esas alınır

0.2.10.7

Dava sonucuna göre ilgili Mahkeme tarafından verilen karar doğrultusunda gerekli ödemelerin yada istirdat işlemlerinin yapılmasını ilgili sağlık tesisine yazıyla bildirmek ve sonucundan Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne bilgi vermek

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS, Kargo

Talep edilen süre esas alınır

0.2.10.8

Dava sonucuna göre ilgili Mahkeme tarafından verilen karar doğrultusunda ilgili sağlık tesisince ödeme yapılmışsa müsebbip personele rücu işlemlerinin yapılması gerektiğini ilgili sağlık tesisine yazıyla bildirmek ve sonucundan Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne bilgi vermek

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS, Kargo

Talep edilen süre esas alınır

Alt Süreç No\*: 0.2.11

Alt Süreç Adı: Şikayet, Öneri ve Talep içeren Dilekçe, e-posta vb. yollarla Müdürlüğümüze intikal eden başvurular hakkında gerekli işlemlerin tesis edilmesinin sağlanması.



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 1 / 16

### ALT SÜRECİN PLANLANMASI

Sürecin Girdileri: Dilekçe, EBYS

Sürecin Çıktıları : Açıklayıcı cevap yazısı

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca Esas

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli

### SÜRECİN

### UYGULANMASI

Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleşme Süresi
0.2.11.1	Başvurunun EBYS üzerinden Birim tarafından kabulü	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	Birime ulaştığı an
0.2.11.2	Başvurunun Birim tarafından tetkik edilerek gereği için ilgili sağlık tesisine ya da Müdürlüğümüzde ilgili Başkanlığa değerlendirilmek üzere gönderilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1-3 gün
0.2.11.3	Başvurunun Birim tarafından tetkik edilmesi sonucunda Kurumumuzla ilgili değil ise ilgili Kuruma üst yazı ekinde gönderilmesini sağlamak	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1-3 gün
0.2.11.4	Başvurunun Birim tarafından tetkik edilmesi sonucunda Birimimizin görev alanı kapsamında ise doğrudan cevap yazısı oluşturularak başvuru sahibine bilgi vermek	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1-15 gün
0.2.11.5	İlgili sağlık tesisine ya da ilgili Başkanlıklara gereği için gönderilen Başvuruların sonucunu takip etmek, değerlendirmek, sonuca göre eksikliklerin tamamlanmasını sağlamak	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	30 gün



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 1 / 16

0.2.11.6

Başvuru eğer Bakanlığımız kanalıyla ya da diğer kurumlardan Müdürlüğümüz eintikal etti ise sonucundan Bakanlığımız ilgili Daire Başkanlığına bilgi vermek.

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

30 gün

0.2.11.7

Başvuru sonucuna göre yapılan değerlendirmede eğer konu disiplin birimine ilişkin işlemleri gerektiriyor ise Disiplin Birimine üst yazıyla başvuruyu göndermek

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

1-3 gün

ALT SÜRECİN  
PLANLANMASI

Alt Süreç No\*: 0.2.12

Alt Süreç Adı: Adliye, Emniyet ve ya diğer kurumlardan kimlik bilgileri verilen şahıslara ait sağlık tesislerimize müracaatı hakkında istenen bilgi ve belgeler hakkında iş ve işlemleri yürütmek

Sürecin Girdileri: Talep Yazısı

Sürecin Çıktıları : Sağlık Tesislerinden gelen cevap yazıları

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: İhtiyaca Esas

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli

SÜRECİN  
UYGULANMASI

Faaliyet No\*:

Faaliyetleri\*\*:

Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı

Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı

Faaliyetin Gerçekleşme Süresi

0.2.12.1

Başvurunun EBYS üzerinden Birim tarafından kabulü

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

Birime ulaştığı an

0.2.12.2

Başvuruda kimlik bilgisi bulunan şahsın müracaatı olup olmadığına dair sağlık tesislerimize dağıtımli yazı göndermek

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS

1-10

0.2.12.3

Birimimize gelen şahıs hakkındaki bilgi ve belgeleri , talep eden kuruma üsta yazı ile dosya halinde iletmek

Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli

EBYS, posta

Talep edilen süre içinde



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 1 / 16

ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.13	Alt Süreç Adı: 6284 sayılı Kanun Kapsamında uygulanan sağlık tedbiriyle ilgili istatistiki verilerin gönderilmesi süreci			
	Sürecin Girdileri: Talep Yazısı				
	Sürecin Çıktıları: İstatistiki veri formu, talep karşılama yazısı				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 12				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 13				
SÜRECİN UYGULANMASI	<b>Faaliyet No*:</b>	<b>Faaliyetleri**:</b>	<b>Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı</b>	<b>Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi</b>
	0.2.13.1	Kamu Sağlık Tesislerinden 6284 sayılı kanun kapsamında hakkında sağlık tedbir kararı uygulananlara yönelik istatistiki verilen aylık olarak bir forma işlenerek göndermesi için yazı gönderilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	10 gün
	0.2.13.2	6284 sayılı kanun kapsamında sağlık tesislerimiz tarafından uygulanan Sağlık Tedbir Kararları hakkında aylık istatistiki verilerin EBYS üzerinden karşılanması	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	30 gün
	0.2.13.3	6284 sayılı kanun kapsamında sağlık tesislerimiz tarafından uygulanan Sağlık Tedbir Kararları hakkında aylık istatistiki verileri toplamak ve e-posta yoluyla Bakanlığımıza gönderilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	e-posta, EBYS	30 gün



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 1 / 16

ALT SÜRECİN PLANLANMASI	Alt Süreç No*: 0.2.14		Alt Süreç Adı: Çocuk İhmal ve istismarına yönelik Sağlık Personeli Farkındalık Eğitimi		
	Sürecin Girdileri: ÇİM Eğitim Modülü ve Yazı				
	Sürecin Çıktıları: İstatistiki veri Formu				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: 1				
	Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: 1				
SÜRECİN	Faaliyet No*:	Faaliyetleri**:	Faaliyeti Gerçekleştiren Personelin Unvanı	Faaliyet İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	Faaliyetin Gerçekleştirilme Süresi
UYGULANMASI	0.2.14.1	Kamu Sağlık Tesislerimizde görevli sosyal çalışmacı, çocuk gelişim uzmanı, psikolog ve eğitim hemşireleri tarafından çocuk ihmal ve istismarına yönelik eğitim verilmesi için resmi yazı gönderilmesi ve verilen eğitimlere ait istatistiki veri tablosunun doldurularak Müdürlüğümüze gönderilmesinin yazı ile istenmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	1 gün
	0.2.14.2	sağlık tesislerimiz tarafından verilen ÇİM eğitimine ait toplanan verilerin EBYS üzerinden kabul edilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	5 dk
	0.2.14.3	sağlık tesislerimiz tarafından verilen ÇİM eğitimine ait toplanan verilerin hastane ve il bazlı forma işlenerek Halk Sağlığı Hizmetleri Başkanlığına resmi yazı ekinde gönderilmesi	Hasta Hakları İl Koordinatörü ve Birim personeli personeli	EBYS	6 ay





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 1 / 16

HAZIRLAYAN  
Hasret ALTINDAL ÇEVİK  
Birim Sorumlusu

KONTROL EDEN  
Ünal GÖKCE  
İç Kontrol Sorumlusu

ONAYLAYAN\*\*\*  
Dr. Ünal HÜLÜR  
İl Sağlık Müdürü

\*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.