



T.C. Sağlık Bakanlığı
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu
Destek ve İdari Hizmetler Başkan Yardımcılığı

Sayı : 87307621-402

Konu : Hasta Hakları Başvuru Yazılımı

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI - TÜRKİYE KAMU
HASTANELERİ KURUMU - TKHK HASTA
HAKLARI VE GÜVENLİĞİ BİRİMİ
25.06.2014 11:24 - 2014.5527.642 / 419



00003797401

00003797401

.....KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİNE
(Genel Sekreterlik)

İlgi: Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 09/06/2014 tarihli ve 353 sayılı yazısı.

Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 08/05/2014 tarih ve 28994 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Mezkur Yönetmelik uyarınca Kurumumuza bağlı sağlık tesislerimizde hasta hakları birimlerinin, en geç 08/08/2014 tarihine kadar hasta iletişim birimine dönüştürülmesi gerekmektedir. Hasta hakları uygulamalarına ilişkin Hasta İletişim Birimlerince yerinde çözümlenen ve İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde oluşturulacak olan hasta hakları kurullarına sevk edilecek olan işlemlerin yeniden düzenlenen yazılım ile yürütülmesi planlanmıştır.

Bu nedenle, yeni düzenlenen yazılımın kullanılabilmesi için Kurumumuz kullanıcı tarafından Genel Sekreterliğiniz Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birim Sorumlusu yetkilendirilecek olup, Birim Sorumlusuna ilişkin ek'te yer alan tablonun uygun bir biçimde doldurularak, en geç ~~30/06/2014~~ 2014 tarihine kadar Kurumumuza gönderilmesi,

Genel Sekreterliğiniz Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birim Sorumlularının yetkilendirilmesinin ardından da; 8 /07/2017 tarihine kadar Birliğinize bağlı sağlık tesisleri hasta iletişim birim sorumlularının yetkilendirilmelerinin tamamlanması gerekmektedir.

Konuya ilişkin ayrıntılar ek-2'de yer almaktadır.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Uzm. Dr. Zafere KURUROVA
Kurum Başkanı

EKLER:

Ek-1 Tablo

Ek-2 Yazı ve ekleri(8 sayfa) (webde yayınlanmıştır.)

DAĞITIM:

Gereği:

88 Kamu Hastaneleri Birliği

Genel Sekreterliğine



TC
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : 14500235/419
Konu : Hasta Hakları Başvuru Yazılımı

DAĞITIM YERLERİNE

Hasta Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 8/5/2014 tarih ve 28994 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bakanlığımız sağlık hizmetleri uygulamasında, kalite ve hasta memnuniyetinden ödün vermeden insan odaklı ve en kısa sürede en yüksek seviyede hizmet sunumu anlayışıyla faaliyetlerini sürdürmektedir.

Bu kapsamda, yapılan yönetmelik düzenlemesiyle, tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta iletişim birimlerinin oluşturulması; hasta hakları kurulları ve işlemlerinin İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde devam ettirilmesi hedeflenmiştir. Keza, başvuruların zaman ve iş kaybına sebebiyet vermeden ivedilikle sonuçlandırılmasını teminen, hasta iletişim birimlerinin yerinde çözüme ve kurula sevk işlemleri ile kurulun değerlendirme işlemlerinin yenilenen yazılım üzerinden internet ortamında yürütülmesi planlanmıştır.

Mezkur yönetmelik uyarınca sağlık kurum ve kuruluşları bünyesinde bulunan hasta hakları birimlerinin, en geç 08/08/2014 tarihine kadar hasta iletişim birimine dönüştürülmesi gerektiğinden, yeni yazılımın öncelikle Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumuna bağlı sağlık tesislerinde kullanıma açılması öngörülmüştür. Bu nedenle 01/07/2014 tarihine kadar kullanıcılara şifre tanımlanması yapılmıştır.

Şifre tanımlama işlemi için, Genel Müdürlüğümüzün yetkilendireceği kullanıcılar, kendi altındaki kullanıcıyı, onlar da bir altındaki kullanıcıyı zincirleme usulüyle üye daveti yaparak yetkilendireceklerdir. Bu kapsamda;

- 1- Genel Müdürlüğümüz, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu ve Sağlık Müdürlüğü kullanıcılarını,
- 2- Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu kullanıcıları genel sekreterlik hasta iletişim birimi kullanıcılarını,
- 3- Genel sekreterlik hasta iletişim birimi kullanıcıları, bağlı sağlık tesislerindeki hasta iletişim birimi kullanıcılarını yetkilendirecektir.

Kullanıcılar <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/> bağlantı adresinden giriş yaparak, üye daveti kısmından T.C. kimlik numarası ve e posta adresi girerek

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Mithatpaşa
Cad. No:2 Sıhhiye/Ankara Tel: 0 (312) 324 38 07 Belgegeçer: 0 (312) 324 55 15 Elektronik posta:
hastahaklari@saglik.gov.tr

A tılı bilgi için: Ersin KAYAALTI

yetkilendirilecektir.

Söz konusu yetkilendirme için, kendi altındaki kurumların yetkilendirmesini yapacak Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu kullanıcısının ve İl Sağlık Müdürlüğü hasta hakları koordinatörünün isim, T.C. kimlik no ve e-posta adresi bilgilerinin hastahaklari@saglik.gov.tr adresine gönderilmesi ve bu görevlilerce kendi altındaki kullanıcılara yetkilendirme işlemlerinin **01/07/2014** tarihine kadar ivedilikle yapılması,

İl Halk Sağlığına ve Üniversite Rektörlüklerine bağlı sağlık kuruluşları, özel sağlık kuruluşları ve askeri sağlık kuruluşlarına yönelik ayrıca duyuru yapılacağından, bu kuruluşlar için şimdilik herhangi bir şifre tanımlama işlemi yapılmaması hususunda,

Bilgilerinizi ve gereğini arz/rica ederim.

Uzm.Dr Alaattin DİLSİZ
Bakan a.
Genel Müdür V.

EKLER:

- Yazılım yetkilendirme anlatım dokümanı (6 sayfa)

DAĞITIM:

Gereği

Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumuna
81 İl Valiliğine (İl Sağlık Müdürlüğü)

Bilgi

Sağlık Bilgi Sistemleri Genel
Müdürlüğüne

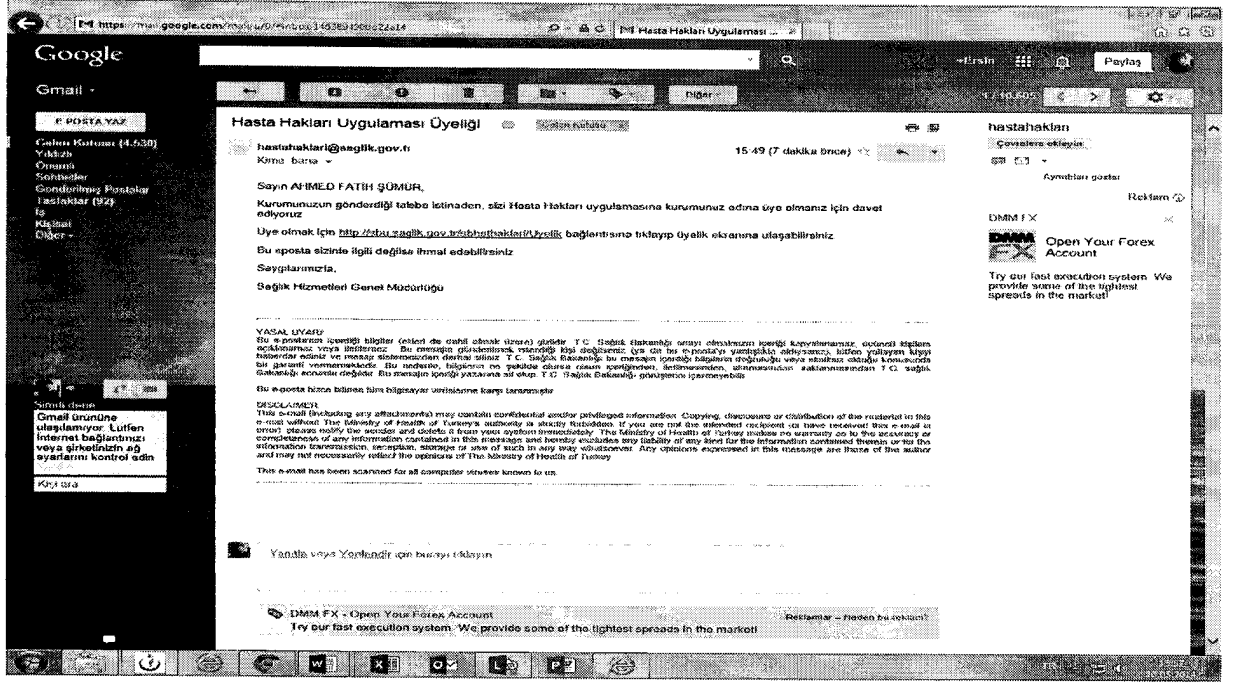
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Mithatpaşa
Cad. No:2 Sıhhiye/Ankara Tel: 0 (312) 324 38 07 Belgegeçer: 0 (312) 324 55 15 Elektronik posta:
hastahaklari@saglik.gov.tr

A ✨ tılı bilgi için: Ersin KAYAALTI

HASTA HAKLARI BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ ÜYELİK İŞLEMLERİ

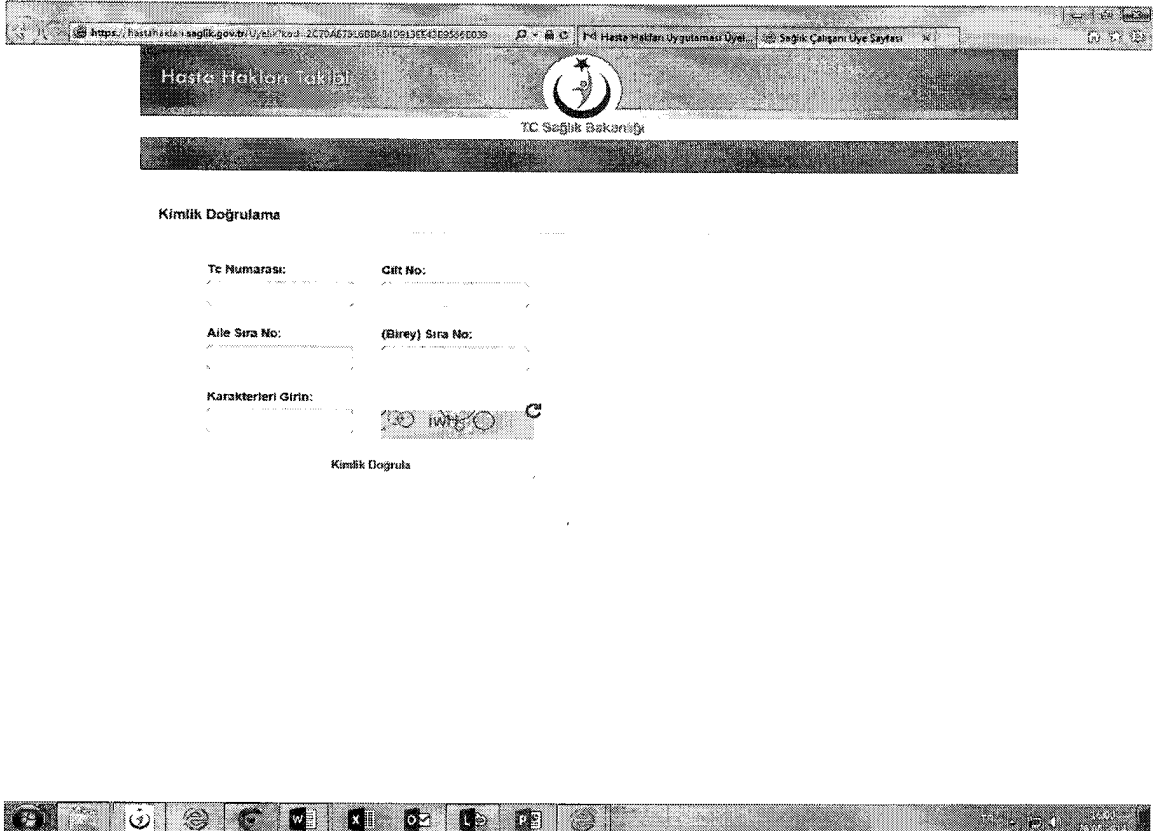
Ekran 1: E-posta adresine gelecek davet

Üst yazıda anlatıldığı üzere göndermiş olduğunuz isim, T.C. kimlik no ve e-posta adresi bilgilerinize istinaden elektronik posta adresinize ekranda görülen davet gelecektir. Bu e postayla gelen <http://sbu.saglik.gov.tr/sbhsthaklari/Uyelik> bağlantısına tıklayıp üyelik ekranına ulaşabilirsiniz.”



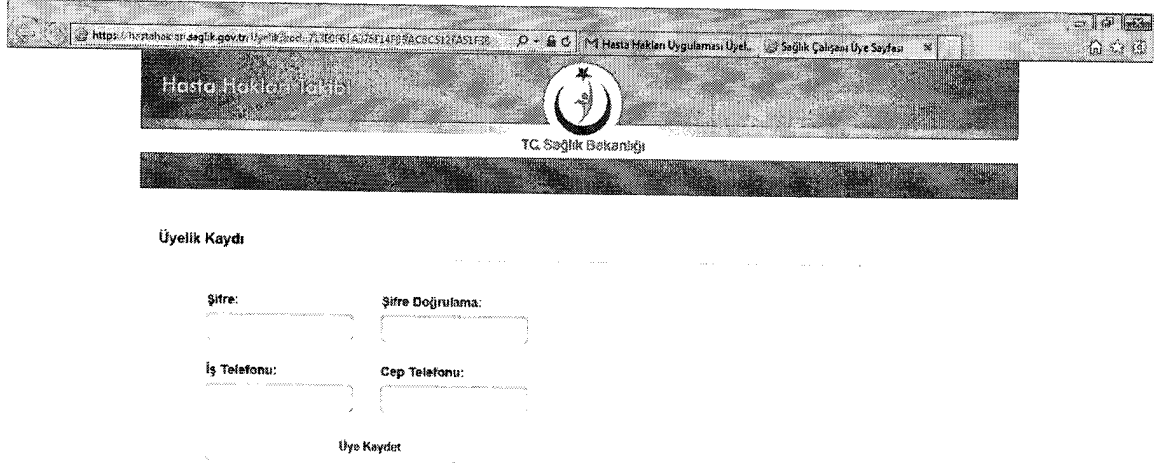
Ekran 2: Kimlik Doğrulama

Bağlantı adresine tıkladığınızda açılacak olan sayfaya istenilen bilgileri girerek bir sonraki şifre oluşturma ekranına ulaşabilirsiniz.

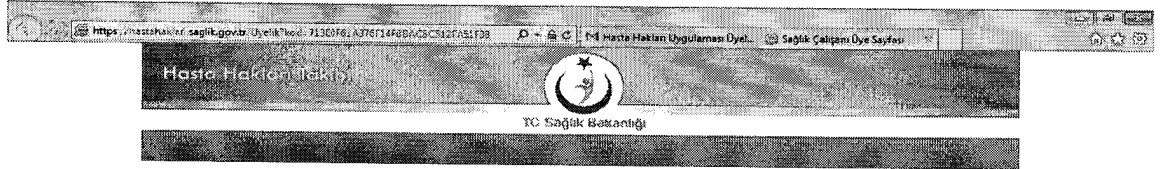


Ekran 3: Üyelik Kaydı

Bilgiler girilip kaydet butonuna basıldığında üyelik tamamlanmış olacaktır.



Ekran 4: Üyelik başarılıdır. Sağlık çalışanı menüsünden giriş yapabilirsiniz.



Üyelik Başarılıdır. Sağlık çalışanı menüsünden Giriş yapabilirsiniz.



Ekran 5: Sistemi giriş adresi <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/>

https://hastahaklari.saglik.gov.tr/...
M Hastahakları Uygulaması Üyel...
Hasta Hakları Takibi

Hasta Hakları Girişi
Vatandaş Personel

TC Sağlık Bakanlığı Sağlık Çalışanı Girişi

Nasıl Yaparım ?

Herhangi bir sağlık hizmeti süz göz önünde bulundurmanız d

- Lütfen başvurularınızı kısa
- Hakaret içeren ve hoş olm
- çalışanları suçlu konumuna
- Lütfen başvurularınızı bütü
- Lütfen başvurunuzu yazarl
- Başvuru yazarken başka k
- kullanmayınız.
- Eğer başvurunuz birden fazla sağlık kuruluşunu ilgilendiriyorsa ayrı şikayet formu doldurulması gerekmektedir.

Te Kimlik No: Şifre:

Karakterleri Girin: yAe®

Giriş Yap

Şifremi Unuttum

Amacımız Ne Yapabiliriz Nasıl Kullanırım

© 2013, Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı

Windows taskbar with icons for Start, Internet Explorer, Google Chrome, Microsoft Word, Microsoft Excel, Outlook, and PowerPoint. System tray shows the date 12.10.2014 and time 14:23:14.

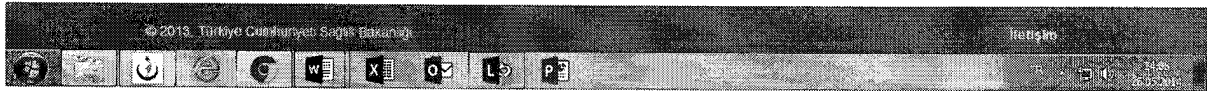
ÜYE YETKİLENDİRME İÇİN DAVET İŞLEMLERİ

Ekran 1: Hasta hakları başvuru bildirim sistemine <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/> adresinden giriş yapılır.

Hasta Hakları Bildirim Sistemi'nin Amacı

Hasta hakları ihlalleri ile sorun çözme talebi ve görüş önerilerinizi sağlık hizmet sunucusuna göndermek ve bunların takibinin yapılarak başvurulara cevap verilmesini temin etmek ve hizmet sunucusunun cevapları doğrultusunda Kurum düzenlemelerine aykırı ve/veya hasta mağduriyetine sebep olan hususların tespit edilmesi ile hasta hakları kurullarında konuyu görüşerek karar almaktır.

Amacımız Ne Yapabilirsiniz Nasıl Kullanılır



Ekran 2: Personel Girişine tıklanır.

Neler Yapabilirsiniz?

Sağlık hizmet sunucularından farklı kuruluşları bu sisteme açılacak öneri ve bu kuruluşlarda aldıkları yapabilirsiniz.

Online Başvuru Bildirim Sistemi hakları ihlalleri ile ilgili başvuruları yapabilecektir. Diğer başvuruları değerlendirilmemektedir.

Yazacağınız şikâyet başvurusuna elektronik ortamda hizmet sunucusu tarafından size cevap verilmesini sağlanacaktır. Verilen cevabı yeterli bulmadığınız/ikna olmadığınız takdirde başvurularınızı sistem üzerinde Sağlık Müdürlüğü hasta hakları kuruluna gönderebilirsiniz. Başvurunuz bu aşamalarından sonra Müdürlük hasta hakları kurullarında değerlendirilmeye alınacaktır.

Tc Kimlik No: Sifre: Karakterleri Girin: F256 Giriş Yap Sistem Unuttum



Ekran 3: Üye daveti kısmına tıklanır.



Hasta Hakları Takibi

T.C. Sağlık Bakanlığı

Üye İşlemleri Basvurular Ekliden Başvurular İşlemler

Basvuru Ara

Üye Daveti Üyeler

İl: -- Hepsi --

Kurum Turu: -- Hepsi --

Hastane: -- Hepsi --

Başvuru Durumu: -- Hepsi --

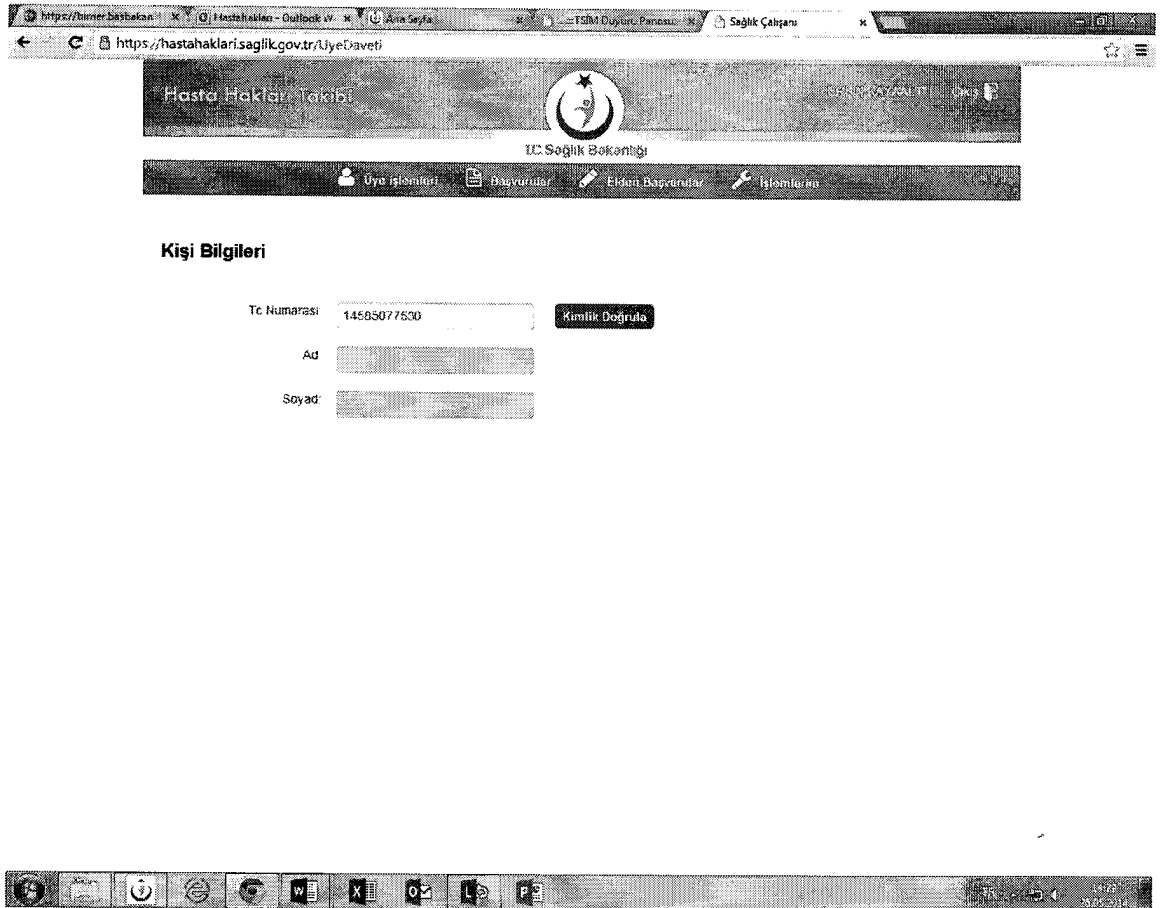
Başvuru Tipi: -- Hepsi --

Aranacak Kelime:

Temizle Ara

Başvuran	Şikayet Edilen	Kurum	Durum-Sonuç	Başvuru Nerde	Tarih
SİBEL DEMİRLEK		ANKARA DR ABDURRAHMAN YURTAŞLAN ONKOLOJİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ	Beklemede	Hasta İletişim Birimi	12.12.2013 14:27:25
SİBEL DEMİRLEK	Dr xxxxyyyyyy	ANKARA DR ABDURRAHMAN YURTAŞLAN ONKOLOJİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ	Beklemede	Hasta İletişim Birimi	10.11.2013 09:08:08

Ekran 4: Yetkilendirilecek kullanıcının T.C. kimlik numarası girilerek yandaki butona basılır, gelen ismin doğruluğu kontrol edilir.



Hasta Hakları Takibi

T.C. Sağlık Bakanlığı

Üye İşlemleri Basvurular Ekliden Başvurular İşlemler

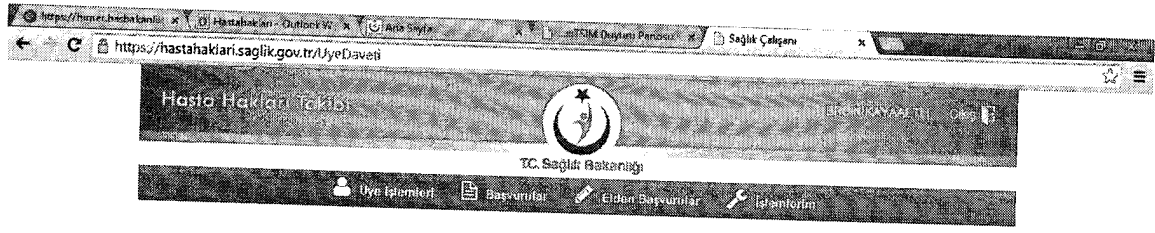
Kişi Bilgileri

Tc Numarası: 14505077530 **Kimlik Doğrula**

Ad:

Soyad:

Ekran 5: Davet edilecek kişinin e-posta adresi ve kurumu seçilerek kişiyi davet et butonuna basılır.



Kişi Bilgileri

Tc Numarası: 12382216065 ✓
Ad: AHMED FATİH
Soyad: ŞİMİR
E-posta: ekayaatl@gmail.com

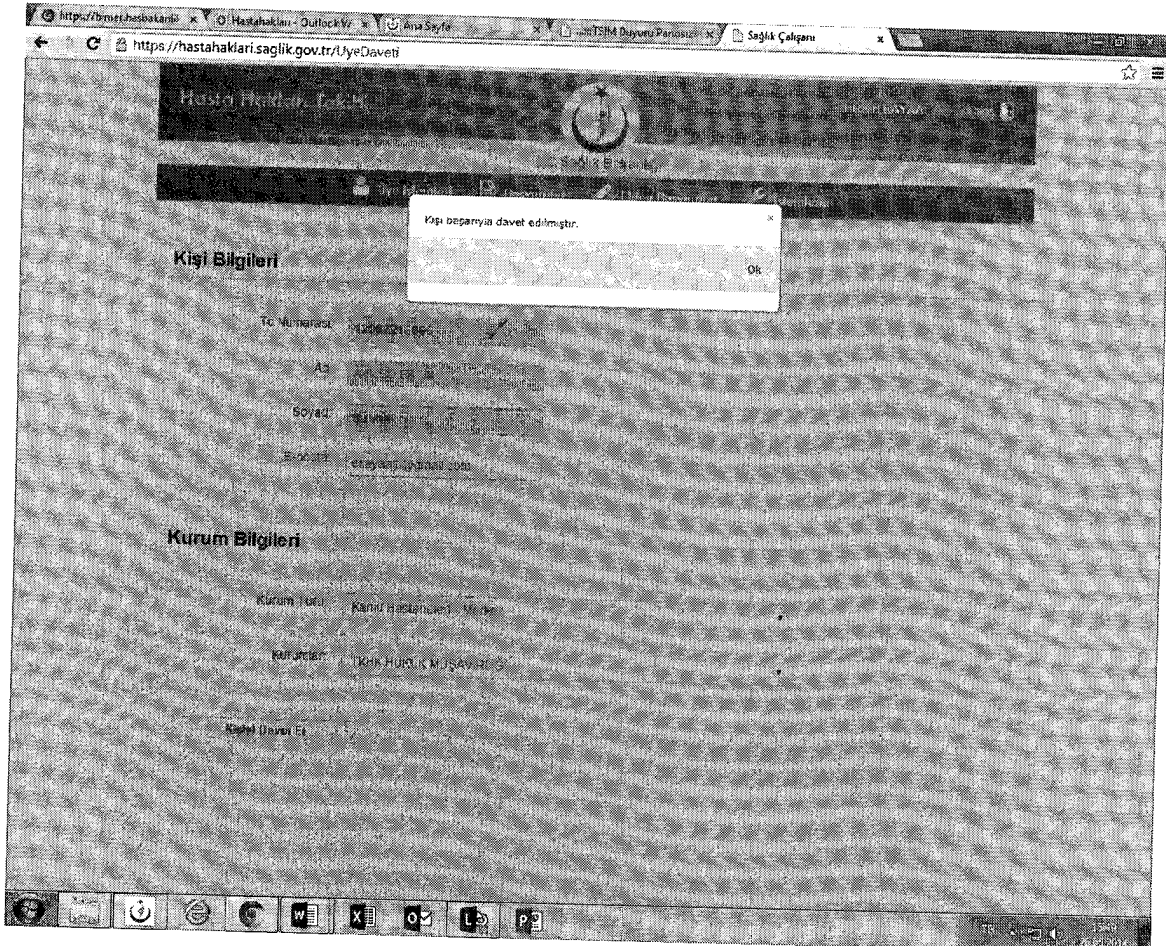
Kurum Bilgileri

Kurum Türü: Bakanlık
Sağlık Bakanlığı
İl Sağlık Müdürlüğü
Kamu Hastaneleri - Merkez

Kişiyi Davet Et



Ekran 6: Kişinin başarıyla davet edildiği mesajı ekranda görülür. Bundan sonra davet edilen kişi e-posta adresine gelen bağlantıyı tıklayarak üyelik ve şifre tanımlama işlemlerini tamamlar.



Tablo: Genel Sekreterlik Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Birim Sorumlularına ilişkin bilgiler.

..... Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliđi	Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birim Sorumlusu			
Adı-Soyadı	Unvan	Genel Sekreterlik Tel/Cep Tel:	T.C. Kimlik No	e-posta