



EGE ÜNİVERSİTESİ
DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI PERSONELİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Doküman Kodu	KU.YD.19
Yayın Tarihi	27.05.2022
Revizyon Tarihi	02.01.2026
Revizyon Numarası	01
Sayfa No	1 / 3

Birim	Diş Hekimliği Fakültesi
Görev Adı	Hasta Hakları Personeli
Amir ve Üst Amirler	Başhekim, Dekan
Birim Sorumlusu	Başhekim
Görev Devri	Yokluğunda yerine, yönetimin uygun gördüğü personel vekalet eder.
Görev Amacı	Fakülte tarafından belirlenen hasta ve çalışan memnuniyetine yönelik faaliyetleri yerine getirmektir.

Temel İş ve Sorumluluklar

1	Başta çocuklar ve özürliüler olmak üzere tüm hastaların danışmanlığını ve savunuculuğunu yapmak,
2	Hastaların dilek, şikayet ve önerilerini dinlemek,
3	Başvuruları almak, ilk görüşmeyi yapmak, dilekçe yazmak isteyen hastanın dilekçesini kayda almak
4	Gerekli Düzenleyici Önleyici Faaliyetlerin başlatılmasını sağlayarak talep sahiplerine geri bildirimde bulunmak,
5	Başvuru alındığında acil durum mevcut ise aynı gün fakülte idaresini bilgilendirmek
6	Dekanlığa iletilen dilekçeler için 5 iş günü içinde şikayete konu olan kişiden yazılı yanıt istenmesi 15 iş günü içinde de dilekçe sahibine cevap yazılması.
7	Fakülte web sayfasına ve CİMER'e (e-mail adresine internet aracılığı ile) yazan hastaların/ yakınlarının düşüncelerini, isteklerini, şikayetlerini ve memnuniyetlerini ifade ettikleri mesajları sabah ve akşam olmak üzere günde en az 2 defa incelemek ve işlem yapmak,
8	Hasta hakları uygulamaları ile ilgili eğitim gereksinimlerini belirlemek, öncelikleri saptamak, eğitim konularını belirlemek,
9	Fakülte Hizmetleri konusunda yapılan şikâyetleri konularına göre sınıflayarak amirlerine sunmak,
10	Güncel ve görevi ile ilgili yayınları, kanunları izlemek ve duyurmak,
11	Çalışmaları hasta merkezli yapmak, hastaların haklarını daha çok koruyan ve hastaları memnun etmeye ve alınan kararlara hastaları da dahil etmeye yönelik uygulamaları başlatmak,
12	Hasta hakları ihlali nedeniyle kusurlu bulunan ve idareye bildirilen çalışan hakkında ilgili mevzuata göre idare tarafından yapılan işlemin sonucunu resmi olarak başvurana bildirmek,
13	Hastaların/yakınlarının öneri ve şikayetlerinin ölçme ve değerlendirme raporlarını düzenlemek ve sonuçlarını Kalite Yönetim Birimine iletmek
14	Dekanlığa birçok iletişim kanalından ulaşan (CİMER, SABİM, elden dilekçe, mail, dilek-şikayet kutuları) bildirimlerin takibini yapmak ve verilerin istatistiğini yapmak, şikâyetleri konularına göre sınıflayarak amirlerine sunmak
15	Hasta ve hasta yakınlarından gelen dilekçelerin yazışmalarını, takibini ve bölümlerden alınan sonuçların dilekçe sahibinin belirttiği iletişim adresine yazılı belge veya telefonla bilgi verilmesini sağlamak,
16	Hasta ve hasta yakınları ile yapmış olduğu yüz yüze, telefon ve e-mail ile gelen görüşmeleri, dilek-şikayet kutularından çıkan formları ve resmi dilekçe sayılarını aylık verimlilik kriterleri şeklinde düzenlemek



EGE ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI PERSONELİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Doküman Kodu	KU.YD.19
Yayın Tarihi	27.05.2022
Revizyon Tarihi	02.01.2026
Revizyon Numarası	01
Sayfa No	2 / 3

17	Düzenlenen eğitim ve toplantılara katılmak,
18	ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında; yürütülen faaliyetlerin çevresel etkilerini dikkate almak, ilgili çevre mevzuatı ve kuruluşun çevre politikalarına uygun şekilde çalışmak, çevre kirliliğinin önlenmesine katkıda bulunmak ve belirlenen çevresel hedeflere ulaşılmasından sorumludur.
19	Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki dokümanlar doğrultusunda kendi yaptıkları işlerin kalitesinden doğrudan sorumludurlar.

Yetkiler

1	Belirtilen tüm görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahiptir.
2	Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli araç ve gereçleri kullanma yetkisine sahiptir.

Gerekli Nitelikler

1	Görevinin gerektirdiği düzeyde bilgi ve iş deneyimine sahip olmak
2	Faaliyetlerini en iyi şekilde sürdürebilmesi için gerekli karar verme ve sorun çözme niteliklerine sahip olmak.
3	Görev alanı ile ilgili mevzuata hâkim olmaktır.



EGE ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
HASTA HAKLARI PERSONELİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Doküman Kodu	KU.YD.19
Yayın Tarihi	27.05.2022
Revizyon Tarihi	02.01.2026
Revizyon Numarası	01
Sayfa No	3 / 3

REVİZYON BİLGİLERİ:

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	02.01.2026	- Alt bilgi formatında yer alan "Kontrol Eden" ifadesinin, "Kalite Yönetim Direktörü" yerine "Kalite Yönetim Sorumlusu" olarak güncellenmesi, - Görev tanımı formatına "Tebliğ Eden" ve "Tebellüğ Eden" bölümlerinin eklenmesi, - Görev tanımına; "ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında; yürütülen faaliyetlerin çevresel etkilerini dikkate almak, ilgili çevre mevzuatı ve kuruluşun çevre politikalarına uygun şekilde çalışmak, çevre kirliliğinin önlenmesine katkıda bulunmak ve belirlenen çevresel hedeflere ulaşılmasından sorumludur." maddesinin eklenmesidir.

TEBLİĞ EDEN

TEBELLÜĞ EDEN

Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum; görevi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum.

Adı Soyadı	Kadro Unvanı	Tarih	İmza