

	TC NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ	DOKÜMAN KODU	IT.040
		YAYIN TARİHİ	27.03.2013
	HASTA HAKLARI BİRİMİ EN İYİ UYGULAMA İZLEME TALİMATI	REVİZYON NO	02
		REVİZYON TARİHİ	01.06.2021
		SAYFA NO	1/1

1. AMAÇ: Sistemimizi sürekli iyileştirmek için dış kuruluşları sürekli izlemek ve yenilikleri uygulamaktır.

2. KAPSAM: Hastaneden hizmet alan tüm hastalar ve hasta yakınları, hastane yöneticileri ve hasta iletişim birimini kapsar.

3. FAALİYET AKIŞI:

3.1. Altı ayda ya da en az senede bir kez TS ISO 10002 belgesi olan firma ya da sağlık hizmeti veren kurumları tespit ederek bu firmaların web sayfalarındaki aşağıdaki bölümleri incelenir;

- ❖ Şikayet Şeması
- ❖ Web sayfa içeriği
- ❖ Şikayet alma form
- ❖ Web sayfalarındaki değişiklikler
- ❖ Prosedür, politika

3.2. İnceleme sonucuna göre web sayfalarındaki yenilikleri gözlemek ve sonucu en iyi uygulama formuna kaydedilmelidir.

3.3. Altı ay ya da en az senede bir kez 10002 şikayet yönetim sistemi belgesi olan bir kuruluşu ziyaret ederek bu kuruluş incelenir ve şikayet yönetim yöntemleri izlenir.

- TS ISO 10002 belgeleri
- Şikayet kutuları
- Şikayet öneri formları
- Şikayet yönetim sistemi ile ilgili erişilebilirlik yöntemleri
- Şikayet çözümleme yöntemleri

“Kalite Yönetim Sistemi” Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış KONTROLSUZ belgedir.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.