

HASTA GERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

PATIENT FEEDBACK MANAGEMENT SYSTEM POLICY

Sağlığın hayati önemi ve kutsallığı, hizmet yolculuğumuzun başlangıç değerini, hasta ve yakınlarının memnuniyeti ise sonuç değerini oluşturmaktadır.

Amacımız:

- Hasta Güvenliği ve Memnuniyeti esaslı Hizmet Standartlarımızı sürekli iyileştirmek, tanı ve tedavi yöntemlerimizi, dünyadaki gelişmeler ile bilimsel araştırmalarımıza paralel geliştirmeyi sağlamak,
- Çalışanlarımıza verdiğimiz sürekli etkin eğitimlerimizle hasta ve yakınlarına bilinçli, duyarlı, davranış; yardımcı olmalarını sağlamak,
- Hasta ve yakınlarının güvenli, konforlu, huzurlu ve hijyenik ortamda hizmet alarak, kendilerini değerli hissetmelerini sağlamak,
- Hasta ve yakınlarımıza gerekli bilgi ve eğitimleri vererek sağlıklı yaşam süreçlerine katkıda bulunmalarını sağlamak,
- Geri bildirimleri değerlendirme sistemimiz sonucunda elde ettiğimiz analizler ışığında sürekli geliştirmeyi sağlamaktır.

"Hasta Memnuniyeti Yönetim Sistemi" politikamızın temel aldığı hususlar aşağıdaki gibidir:

- ISO 10002 Hasta şikayetleri Yönetim sistemimizi sürekli geliştirmek,
- Hasta ve yakınlarının geri bildirimlerini rahatça ulaştırılacağı iletişim kanallarını oluşturmak,
- Her türlü geri bildirim incelenmesi, analiz edilmesi, kurumsal ve operasyonel şartlar doğrultusunda çözüme ulaştırılması için çalışmalar yapmak,
- Süreçlerimizi yasal mevzuatlar ve ilgili standartlar doğrultusunda yönetmek,
- Hasta geri bildirimlerin çözümünde hasta ve yakınlarının hassasiyetini dikkate almak,
- Şikayet çözümü süreci hakkında ilgili hasta ve yakınlarını mutlaka bilgilendirmektir.

The vital importance and holiness of health constitute the initial value of our service journey, while satisfaction of patients and their relatives constitute the result value.

Our aim:

- *To continuously improve our Service Standards based on Patient Safety and Satisfaction and to ensure improvement in our diagnosis and treatment methods in parallel with our scientific research and developments in the world,*
- *To ensure that our staff approaches patients and their relatives deliberately, sensitively and helpfully with the continuous effective trainings we provide,*
- *To make sure that patients and their relatives feel themselves valuable by providing them services in a safe, comfortable, peaceful and hygienic environment,*
- *To make patients and their relatives contribute to healthy life phases by providing them necessary information and trainings,*
- *To implement a continuous improvement in the light of the analyses we obtain from our feedback evaluation system.*

The issues that our "Patient Satisfaction Management System" policy are based on are as follows:

- *Improve ISO 10002 Patient complaints Management System continuously,*
- *Open communication channels where patients and their relatives can deliver feedbacks easily,*
- *Conduct studies to evaluate and analyze any kind of feedback and solve them with respect to institutional and operational conditions,*
- *Manage our processes according to legal regulations and related standards,*
- *Consider the sensitivity of patients and their relatives in the solutions of patient feedback,*
- *Inform patients and their relatives regarding the complaint solution process.*

**Yönetim Kurulu Başkanı
Hayrullah KUBBA**

MEDICALPOINT