
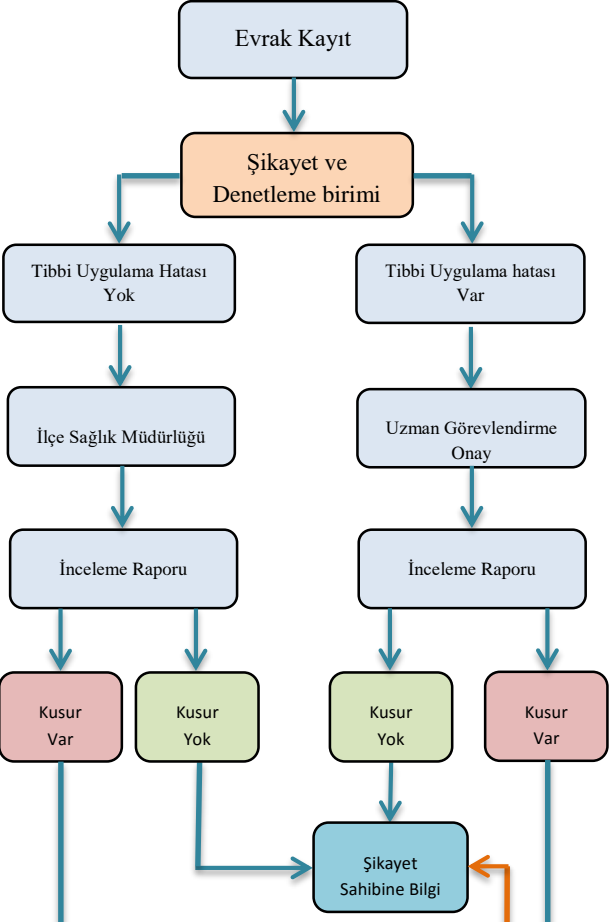
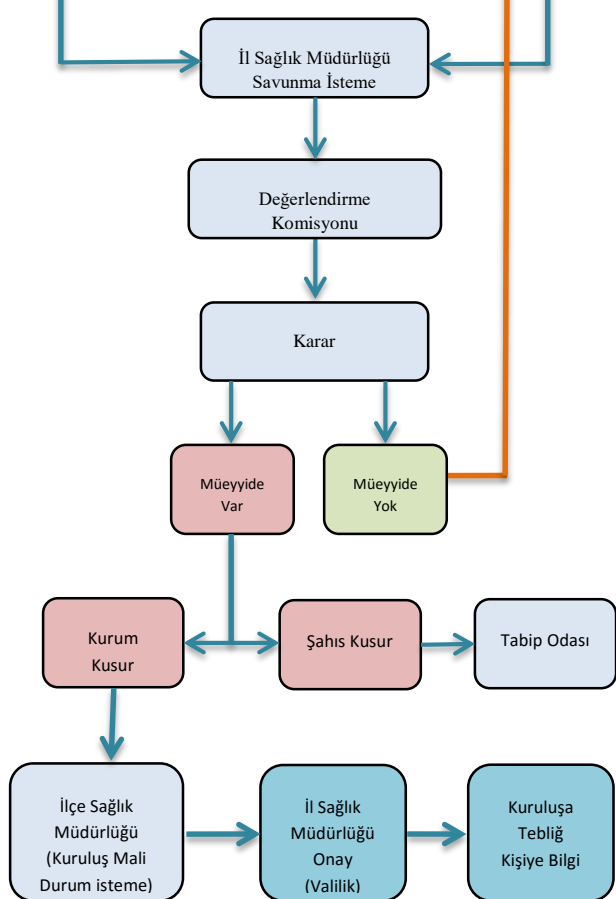


ŞİKAYET DEĞERLENDİRME AŞAMALARINI GÖSTEREN İŞ AKIŞ ŞEMASI

Amaç ve Kapsam: Doğrudan İl Sağlık Müdürlüğüne yapılan şikayet başvurularının değerlendirme aşamalarını kapsar.

İş akışı	No	Sorumlu	Süre (Gün)	Açıklama
	1			İş akış şemasının yorumlanması 1) Başvuru sahibi SABİM, BİMER, e-posta ve dilekçe yoluyla başvuruda bulunur. 2) Başvuru dosyası Memur, sorumlu Şube Şefi, Şube Müdürü ve İl Sağlık Müdür Yardımcısı tarafından incelenir. a) Tıbbi uygulama hatası yok ise İlçe Sağlık Müdürlüğü tarafından incelenerek inceleme raporu düzenlenir. Kusur yok ise şikayet sahibine bilgi verilir. Kusur var ise İl Sağlık Müdürlüğüne inceleme raporu sonucu gönderilir. b) Tıbbi uygulama hatası var ise Kamu Hastaneler Genel Sekreterliğinden uzman hekim görevlendirme onayı alınıp ilgili kuruma görevlendirme yazısı yazılır. Uzman hekim tarafından inceleme raporu hazırlanıp İl Sağlık Müdürlüğüne gönderilir. Kusur yok ise şikayet sahibine bilgi verilir kusur var ise İl Sağlık Müdürlüğüne değerlendirilmek üzere gönderilir. 3) Kusur tespit edilen şikayetler; Memur, Birim Sorumlusu, Şube Müdürü ve İl Sağlık Müdür Yardımcısı tarafından incelenir.
	2	Komisyen, Memur, Şube Müdürü, Müdür Yardımcısı, İl Sağlık Müdürü	10-40	Değerlendirmede; kusur tespit edilen inceleme raporu için şahıs veya kurum savunması istenir gelen savunmalar Pazartesi, Çarşamba ve Cuma günleri toplanan Şikayet Değerlendirme Komisyonunda görüşülür. Komisyonunda müeyyide uygulanmasına karar verilen şahıs kusurları için Tabip Odasına bildirimde bulunulur. Kurum kusurlarında ise İlçe Sağlık Müdürlüğüne, kuruluşun fiilinin tespit edildiği tarihten bir ay öncesine ait mali durumunu gösteren Mesul Müdür onaylı belgenin (GİB internet sitesinden alınabilecek KDV beyannamesi) üç gün içerisinde temin edilmesine yönelik tebliğ yazısı gönderilir. Kurum kusurlarında ise İlçe Sağlık Müdürlüğüne kuruluşun şikayet tarihinin bir önceki ayına ait mali durumunu gösteren belge istenir. İl Sağlık Müdürlüğü tarafından Yönetmelikte belirtilen müeyyide oranına göre Valilik onayı alınarak kuruluşa tebliğ edilerek kişiye bilgi verilir.
	3	Memur, Şube Müdürü, Müdür Yardımcısı, İl Sağlık Müdürü, Vali	25-?	Kuruluşça İlçe Sağlık Müdürlüğüne verilen mali durum belgesi ilgili İlçe Sağlık Müdürlüğünce EBYS üzerinden İl Sağlık Müdürlüğüne gönderilir. Şikayet ve Denetleme Birimince tespit edilen uygunsuzluklar için mevzuatta belirlenen müeyyideler onay için Valilik Makamına gönderilir. Valilik oluru alınan müeyyide, İlçe Sağlık Müdürlüğü aracılığıyla kuruluşa tebliğ edilir. Ayrıca şikayet eden kişiye bilgi verilir.