

Proses Ana Sahibi	Mesul Müdür
Prosesin Amacı	Şikayetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi ile hastaların ayrımcılıktan arındırılmış bakım haklarının korunması.
Prosesin İlk Aşaması	Müşteri şikayet/ talebinin alınması
Prosesin Son Aşaması	Müşteriye bilgi verilmesi
Prosesin Girişi	Öneri ve Şikayet Formu
Prosesin Çıkışı	Öneri ve Şikayet Formu, Öneri ve Şikayet Takip Formu, Düzeltici Faaliyet Formu
Prosesin Yönetilmesi	Şikayetlerin Çözümü Prosedürü
Prosesi Yürütenler	Tüm personel
İlgili Dokümanlar	Öneri ve Şikayet Formu, Öneri ve Şikayet Takip Formu, Düzeltici Faaliyet Formu, Müşteri Memnuniyet Anket Formu
Gözden Geçirme Periyodu	Performans göstergeleri Kalite Hedefleri Takip Formu ile gözden geçirilir. Proses ve Kalite Hedefleri Takip Formu ise yılda 1 kez YGG toplantısında gözden geçirilir.

## Performans Göstergeleri

Göstergenin Adı	Hedef Değer	Hesaplama Yöntemi	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu
Müşteri şikayetlerinin max 10 olması	< 10	Müşteri şikayetlerinin toplam sayısı hesaplanır	Yılda 1	Kalite Yöneticisi
Hasta ayrımcılığı ile alınan şikayetlerin 0 olması	0	Toplam hasta ayrımcılığı nedeniyle alınan şikayetlerin sayısı hesaplanır	Yılda 1	Kalite Yöneticisi
Hasta Numunelerinin saklama süresince saklanmaması sonucu yasal tazminat oluşması	< %2	Yıl boyunca hasta numunesi veya kaydı sebebi ile yaşanan şikayet veya yasal süreç sayısı	Yılda 1	Mesul Müdür
Hasta dışında yetkili olmayan kişi yada kurumlara bilgi sağlanması nedeniyle gelen şikayet sayısı	< %2	Yıl boyunca hasta dışında yetkili olmayan ve bildirim yapılan kişi/kurum sayısı	Yılda 1	Mesul Müdür



