

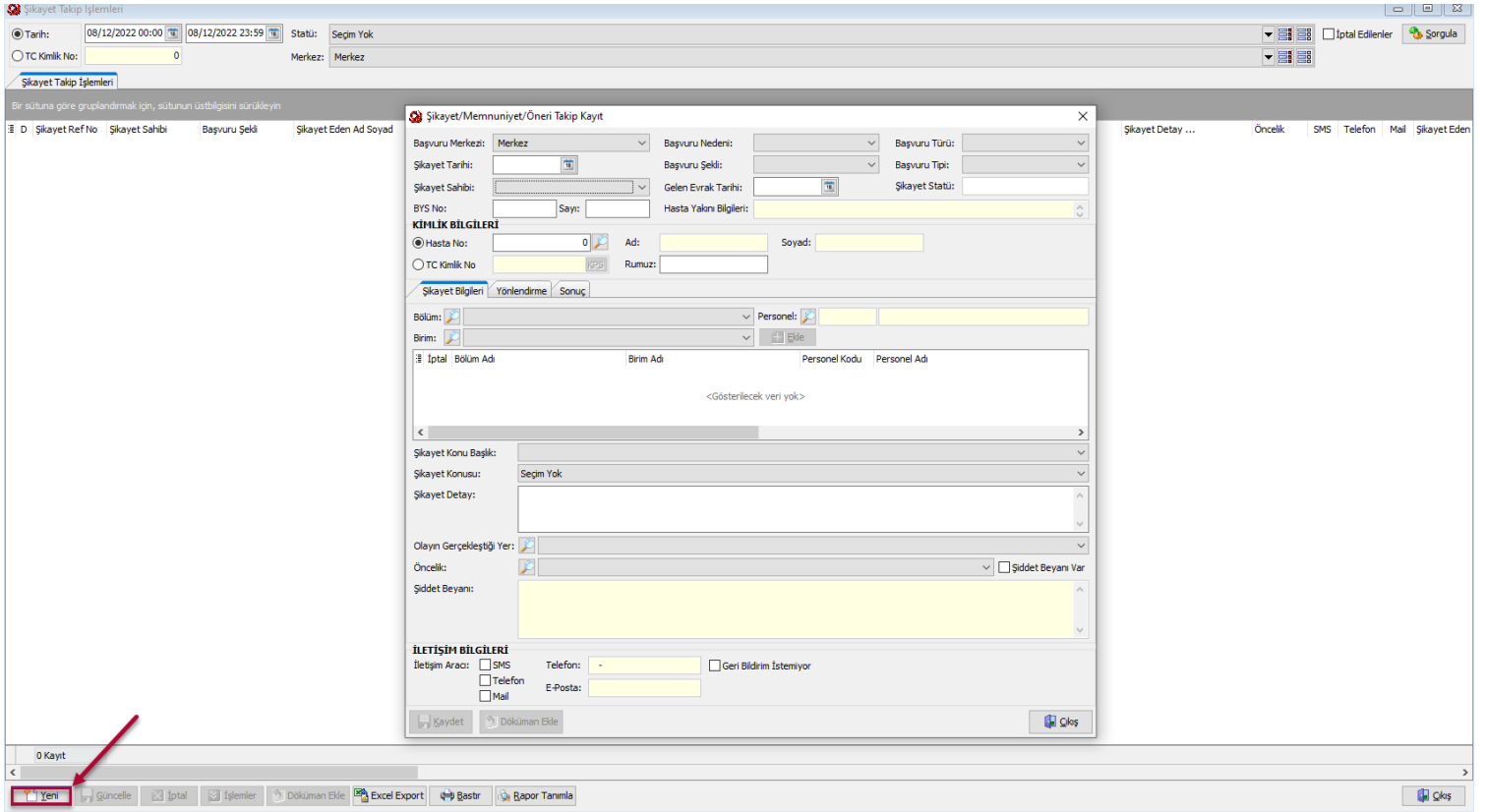
# HBYS(Nucleus) Şikayet Memnuniyet Öneri Takip Modülü

[Menü Yolu: İdari Modüller → Kalite → Şikayet Takip İşlemleri]

## GENEL

**Şikayet Memnuniyet Öneri Takip modülü statüleri:**

- 1- **Yeni**
- 2- **Yönlendirildi (Sarı)**
- 3- **İşlem Yapıldı (Turuncu)**
- 4- **Sonuçlandı (Mavi)**
- 5- **İptal edildi (Pembe)**



## KAVRAMLAR

**Başvuru Merkezi:** Şikayet bildirimini yapıldığı merkez bilgisi kullanıcının giriş yaparken seçtiği merkeze göre gelmektedir.

**Başvuru Nedeni:** Şikayet, Memnuniyet, Öneri (Seçilen başvuru nedeni bilgilerine göre başlıklar değişmektedir)

**Başvuru Türü:** Ayaktan, Yatan vb.

**Şikayet Sahibi:** Kendisi, Hasta Yakını, Diğer (Hasta Yakını seçildiğinde Hasta Yakını bilgileri alanı zorunlu girilir)

**Başvuru Şekli:** Yüzyüze, Telefon, İnternet Portalı vb. şikayetin başvuru şekli seçilir.

**Başvuru Tipi:** Herhangi bir standart tanım eklenmemiştir. Boş geçilebilir.

**BYS No ve Sayı** bilgileri kaydedilebilir, zorunlu değil.

**Şikayet Sahibi** Hasta ise ve Hasta sisteme kayıtlı ise Hasta No bilgisi seçilerek kayıt yapılabilir. Kayıtlı olmayan bir hasta ise KPS sorgusu yapılabilir. İstenirse **Rumuz** bilgisi kaydedilebilir.

<b>KİMLİK BİLGİLERİ</b>			
<input checked="" type="radio"/> Hasta No:	<input type="text" value="0"/>	Ad:	<input type="text"/>
<input type="radio"/> TC Kimlik No	<input type="text"/>	Rumuz:	<input type="text"/>

**Şikayet Bilgileri:** Bölüm (zorunlu), Birim, Personel bilgisi seçilebilir. (Birim ve Personel bilgisi seçimi zorunlu değildir. Birden fazla bölüm, birim ve personel bilgisi seçilerek kayıt yapılabilir.

**Şikayet Konu Başlık, Şikayet Konusu** alanları zorunludur, şikayet konusu alanı birden fazla seçilebilir.

**Olayın Gerçekleştiği Yer,** alanları zorunludur, şikayet konusu alanı birden fazla seçilebilir.

**İletişim Bilgileri** alanı zorunludur; şikayet sahibi Kendisi ise ve kişinin sistemde kaydı varsa telefon ve e-posta bilgileri otomatik gelmektedir. Şikayet sonucunun paylaşımına ilişkin **İletişim Aracı (SMS, Telefon, Mail vb.)** seçilir. Şikayet Sahibinin tercihinine göre **Geri Bildirim İstemiyor** işaretlenebilir.

### **YÖNLENDİRME**

Şikayet bilgisini kaydeden kullanıcı yönlendirme tabında birden fazla kişiye yönlendirme işlemi yapabilir. Termin Tarihi kaydedebilir.

Yönlendirme yapılan kişi/kişiler Cevap notu kaydedebilir, iptal edebilir. Farklı kullanıcı cevap notu kaydedemez, kaydedilen notu iptal edemez. Termin tarihi değiştirilebilir, güncellenebilir.

### **SONUÇ NOTU**

Sonuç tipi **Olumlu, Olumsuz** ve **Açıklama** bilgileri ile kaydedilebilir. Farklı kullanıcı değişiklik yapamaz sadece kaydeden değişiklik yapabilir, sonuç iptal işlemi yapabilir.

### **ŞİKAYET HASTA BİLGİLENDİRME**

Şikayet bilgisinin hastaya bilgilendirme işlemi yapılabilir. Şikayet Listesi ekranından İşlemler butonunun altından ya da liste üzeri sağ klik ile bilgilendirme girişi yapılabilir.