

# ŞİKÂYET YÖNETİM POLİTİKASI

MLP Care olarak misafirlerimizin olumlu olumsuz tüm geri bildirimlerinin çok değerli olduğu bilinciyle, bu geri bildirimleri değerlendirilmesi gereken bir fırsat olarak görür, mevzuatlara uygun bir biçimde, misafir odaklılık ve gizlilik prensibiyle ele alırız. Şirketimizin kaynaklarını en etkin şekilde kullanarak misafirlerimizle kurduğumuz görüş alma sürecini adil, şeffaf ve tarafsız bir biçimde hesap verebilirlik ve gizlilik ilkeleri çerçevesinde yönetiriz. MLP Care olarak yaptığımız işin merkezine iyileşmek için bize ihtiyaç duyan insanları koyarız. Bu nedenle, sunduğumuz ayrıcalıklı hizmeti sağlığına kavuşmak için bizlere başvuran misafirlerimizin beklenti ve taleplerine göre şekillendiririz.

Hastanelerimizden arzu edilen hizmetin alınması ve en yüksek memnuniyetin sağlanması için;

- Hasta Hakları Birimi, hastanemizden hizmet alan misafir ve yakınlarının hastanemiz ile ilgili görüş ve düşüncelerini alır.

-Hasta Hakları Birimimize bağlanmak isteyen misafirlerimiz görüş, öneri veya düşüncelerini, hastanelerimizin internet sitelerinde numarası bulunan ve 7/24 hizmet veren çağrı merkezimize ulaşarak, ilgili hastanenin Hasta Hakları Birimi'ne iletebilirler. Ayrıca, misafirlerimiz internet sitemizde yer alan "Sizi Dinliyoruz" bölümünden e-posta göndererek, Hastane ya da Genel Müdürlük posta adreslerimize mektup göndererek, hastanelerimizde katlarda ve bekleme salonlarında bulunan anket formlarını doldurarak, sosyal medya hesaplarımızdan mesaj yollayarak veya Hasta Hakları Birimi yetkilileri ile yüz yüze görüşme talep ederek ya da telefon ile görüşerek yapabilirler.

-Hasta Hakları Birimi'ne ve/veya Çağrı Merkezimize iletilen her şikâyet özel bir referans numarası ile sisteme kaydedilir ve saklanır. Şikâyet değerlendirilirken hasta hakları ve memnuniyeti ilkelerine göre hareket edilir. Gerekli tüm araştırmalar yapılarak en kısa sürede kalite standartlarına uygun bir çözüm üretilmesi amaçlanmaktadır.

- Bildirilen tüm görüşleri ilgili departman yöneticileri değerlendirir, talepler doğrultusunda hizmet kalitemizi artırmak için çalışır, sorunlarınızın çözümüne yönelik işlemleri gerçekleştirir, gerekli düzeltici ve geliştirici aksiyonlarımızı alırız.

- Değerlendirme sonrası alınan kararlar ve sonuçlar hakkında, misafirimize geri dönüş yaparız. Hasta Hakları Birimi, misafirlerimizin memnuniyetine katkı sağladığı kadar, öneri ve görüşleri değerlendirerek hastanemizin gelişimine de katkı sağlar. Olumsuz görüşleri yaratan konular ile sadece Hasta Hakları Birimiz değil, ilgili tüm üst düzey yöneticilerimiz çözüm amaçlı ilgilenir.

En iyiye ulaşmak adına her türlü geri bildirimini önemser ve dikkate alırız.

YKB-YRD-44/00