

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Dok.No :KU-GT-116 Yayın Tarihi :26.10.2020
	ULUSLARARASI HASTA HİZMETLERİ KOORDİNATÖRÜ İŞ GÖREV TANIMI	Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :1/2

1. PERSONELİN

Unvanı : Uluslararası Hasta Hizmetleri Koordinatörü
Çalıştığı Bölüm : Hasta Hizmetleri
Bağlı Olduğu Kişi : Hasta Hizmetleri Müdürü
Kendisine Bağlı Kadrolar : Kendisine bağlı bir kadro yoktur.
Yerini Alacak Kişi : Hasta Hizmetleri Müdürü tarafından uygun görülen kişi

2. İŞİN TANIMI

Uluslararası Hasta Hizmetleri biriminin koordinesini sağlayarak, kurumda uluslararası standartlara en uygun şekilde kendi bünyesinde gelişmesi için gerekli çalışmaları yapmak.

3. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Uluslararası Hasta Hizmetleri'nde "kalite" ve "başarı" hedefli çalışmalar yapar.
- Uluslararası hastaların kurum içindeki muayene, tetkik, ameliyat, kontrol gibi süreçlerine yardımcı olur.
- Uluslararası hastaların, havaalanı transferlerinin organize edilmesi ve takibini yapar.
- Uluslararası hastaların havaalanından hastanemize transferleri sırasında yanlarında olup gerekli bilgileri taraflarına aktarır sorularını cevaplar, gerektiğinde tercümanlık yapar.
- Çağrı merkezimiz veya e-posta yoluyla yurtdışından tarafımıza ulaşan hastaların gerekli işlemlerini yapar, taraflarına gerekli bilgileri sunar.
- Hastanenin uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine uyar ve bu bağlamda tarafına verilen görevleri eksiksiz ve zamanında yerine getirir.
- Yabancı hasta memnuniyeti anketlerinin yapılmasını ve bunların takibini sağlar.
- Yurtiçi ve yurtdışında sağlık turizmi ile ilgili fuar, seminer ve konferansların takibini yapar ve gerektiğinde katılım sağlar.
- Gerekli web sitesi, katalog ve broşür çevirilerini yapar.
- Hastaların yazılı ve sözlü izinlerini alarak, geçirdikleri operasyonla ilgili olarak fotoğraf ve videolar hazırlayıp Basın Yayın Departmanı'na sunar.
- Web sitesi ve sosyal medya hesaplarında uluslararası hastalara hitap edecek şekilde görseller hazırlanmasıyla ilgili Basın Yayın Departmanı ile koordineli olarak çalışır.
- Uluslararası hasta süreçlerini takip eder ve hasta memnuniyeti sağlanması için yapılan gerekli çalışmalara destek olur.
- İlgili birimler ile gerekli koordinasyonu sağlayarak hasta isteklerini cevaplar.
- Uluslararası hastaları ziyaret ederek her türlü talep ve geri bildirimleri alır.
- Olası hasta sorunlarını öngörüp ortadan kaldırılması için ilgili birimlerle koordineli çalışır.
- Uluslararası Hasta Hizmetlerini sayı ve kalite bazında ileriye taşımak için fikir ve öneriler hazırlayıp

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM UNAYI	UNAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Dok.No :KU-GT-116 Yayın Tarihi :26.10.2020
OPTİMED	ULUSLARARASI HASTA HİZMETLERİ KOORDİNATÖRÜ İŞ GÖREV TANIMI	Revizyon No :00 Revizyon Tar.:... Sayfa No :2/2

ilgili birimlere sunar.

- Hasta akışı sağlanması için saha çalışmalarına destek verir.
- Gerekli durumlarda iletişim kopukluğunu ve işleyişin aksaklığına uğramasını engellemek amacıyla her zaman ulaşılabilir olur.
- Hastanenin yayınlamış olduğu Genel ve Bölüm Uyum Rehberi (Personel Yönetmeliği)'nde belirtilen hususlara uyar.
- Kendisine teslim edilen her türlü malzemeyi ve cihazı korur.
- Hastanenin düzenlemiş olduğu eğitimlere katılır.

4. ÇALIŞMA KOŞULLARI

Çalışma Süresi : İşin ve görevin niteliği nedeniyle normal mesai saati diye bir tanımlama sözkonusu değildir. Personel resmi tatil günleri de dahil olmak üzere işin gereğine bağlı olmayıp, personel resmi tatil günleri de dahil olmak üzere işin gereğine bağlı olarak her günün her saatinde çalışabilir.

Alması Gereken Eğitimler : Oryantasyon eğitimi ve diğer kurum içi eğitimler

Deneme Süresi : 2 Ay

5. GEREKLİ NİTELİKLER

Eğitim : Üniversite mezunu olmak

Deneyim : En az 3 yıllık deneyime sahip olması gerekmektedir

Özel İhtisas/Sertifika :

Yabancı Dil : Birden fazla yabancı dil bilmesi tercih nedenidir.

İşin Gerektirdiği Özellikler : Seyahat engeli olmaması, iletişim becerileri güçlü, organizasyon-liderlik ve yönetici vasıflara sahip, problem çözme yeteneği gelişmiş, kalite standartlarına ve uygulamalarına hakim olmalıdır.

Kullanması Gereken Cihaz : İşle ilgili tüm cihazlar

Ve Ekipmanlar

Bilgisayar Bilgisi : Microsoft Office ve Windows programları, Hastane Yazılım Programları

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM