

| Revizyon No             | Yapılan Revizyon                                        | Rev. Sayfası        | Revizyon Tarihi | Revizyonu Yapan                  |
|-------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------------|
| 01                      | Sık sorulan sorulara yönelik konuşma metinleri eklendi. | 4. ve 5. sayfa      | 22.03.2022      | Şerife Karagöz Santral Sorumlusu |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
|                         |                                                         |                     |                 |                                  |
| HAZIRLAYAN              |                                                         | KALİTE SİSTEM ONAYI |                 | ONAY                             |
| HASTA HİZMETLERİ MÜDÜRÜ |                                                         | KALİTE YÖNETİCİSİ   |                 | BAŞHEKİM                         |

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

|                                                                                   |                            |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI | Doküman No:HE-PR-04<br>Yayın Tarihi :27.04.2020<br>Revizyon No :01<br>Revizyon Tar.:22.03.2022<br>Sayfa No :2/5 |
|                                                                                   | SANTRAL İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ  |                                                                                                                 |

Bu prosedürün amacı santral sürecinin planlanması ve etkin şekilde yürütülmesini sağlamaktır. Tüm hasta hizmetleri sürecini kapsar.

## 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

HBYS :Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

CRM: Hasta Memnuniyet Yönetimi

## 3.REFERANS DOKÜMANLAR

Kimlik Belirleme ve Doğrulama Talimatı

Acil Durum Kod Numaraları Listesi

Acil Durum Çağrısı Takip Formu

## 4.UYGULAMA

Günlük doktorların randevu ekranlarının hazırlanması, icapçı doktorların aylık listesinin hazırlanması ve yayınlanması, telefon ile yüz yüze gelen randevu taleplerinin alınması ve oluşturulması, kurum içi veya dışı gelen ve giden aramaların yönetilmesi, hastane içinde acil kod ve diğer anonslarının yapılması, CRM hasta aramalarının yapılması, web sitesi üzerinden canlı destek taleplerinin karşılanması sağlanır.

### 4.1. Randevu

Randevu alırken öncelikle hastaya talep edilen branş ve hekim sorularak randevu uygunluğu kontrol edilir. Kimlik Belirleme ve Doğrulama Talimatı'na göre hareket edilir. Hastanın T.C. kimlik numarası istenir. T.C. numarası yoksa daha önce bizden hizmet aldınız mı? sorusu sorularak daha önce hizmet almış ise; kimlik belirleyici öğeler en az üç tane (hasta adı soyadı, baba adı, anne adı, doğum tarihi vs.) kullanılarak HBYS üzerinden randevusu alınır.

Daha önce kurumdan hizmet almamış ve T.C. kimlik numarası bilinmeyen hastalarda adı soyadı, baba adı ve iletişim numarası alınarak HBYS üzerinden randevu oluşturulur.

Web üzerinden randevu almak isteyen hastalarımız [www.optimedhastanesi.com/tr/](http://www.optimedhastanesi.com/tr/) sayfasında E-randevu sekmeninden tüm bölümlerimiz ve doktorlarımız için randevu oluşturabilmekte, canlı destek sekmeninden santral birimize ulaşarak bilgi ve randevu alınabilmektedir.

### 4.2.Online Doktor” Hizmeti

Online Doktor Hizmeti için randevu almak isteyen hastalar öncelikle banka iban bilgileri paylaşılır, ödeme kontrolü yapıldıktan sonra diğer işlemler 4.1. Randevu maddesine göre yapılır. Randevu bilgileri kurumsal iletişim birimi ile paylaşılır, muayene zamanı gelen ilgili hekime tablet ile hastanın iletişim kurması için destek sağlanır.

### 4.3. Anons Sistemi:

Hastane içi anons sistemi santral tarafından kullanılır. Hastane etrafında uygunsuz park eden araç plakaları, uyarı ve bilgilendirme, acil kod anonsları yapılır. Hastane içi anonslarda Hasta mahremiyeti ve güvenliği açısından hasta adı ve soyadı ile anons yapılmaz.

Acil kodun verildiği birim Acil Durum Kod Numaraları Listesi'nde bulunan kod numarasını arayarak yer bildirimi ve durum bildirimi yapar. hangi kod numarası için arandı ise o numaranın konsol ışığı üzerinde yanar (ilk sırada

|                                                                                   |                            |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI | Doküman No:HE-PR-04<br>Yayın Tarihi :27.04.2020<br>Revizyon No :01<br>Revizyon Tar.:22.03.2022<br>Sayfa No :3/5 |
|                                                                                   | SANTRAL İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ  |                                                                                                                 |

1111 beyaz kod, ikinci 2222 mavi kod, üçüncü 3333 pembe Kod 4444 kırmızı kod) . Hızlı bir şekilde anons duyurusu örnekteki gibi yapılır.

Örneğin: Mavi kod 1. Blok 2. Kat üç kez tekrarlanır.

Hangi kod verildiyse o kodun acil durum ekip üyeleri telefon ile aranarak ayrıca bilgilendirilir ve olay yerine yönlendirilir. Kod verildikten sonra hangi kodun nereye, saat kaçta ve kim tarafından verildiği Acil Durum Çağrısı Takip Formu ile kayıt altına alınır ve Kalite birimine aylık olarak tüm renkli kodlar maili ile bildirilir.

#### 4.4. Doktor İzinleri:

İzin kullanacak doktor, izinli olacağı tarihleri İnoizin programı üzerinden santral sorumlusuna gönderir. Santral Sorumlusu Başhekim'i bilgilendirdikten sonra HBYS üzerindeki randevu programı düzenlenir. Doktorların izinli olduğu tarihlerde HBYS üzerinde randevulu hastaları bulunuyorsa hastalara geri dönüş yapılarak bilgilendirmede bulunulur uygun gün ve saatlere randevu değişiklikleri gerçekleştirilir.

Doktorların acil durumlar nedeni ile randevularında gecikme yaşanacak olursa (ameliyatın uzaması, acil hasta gelişi vs.) olduğu durumlarda randevulu olan hastaları aranarak bilgilendirme yapılarak, randevuları tekrar planlanır.

#### 4.5. CRM (Hasta Memnuniyet Bildirimi)

- Kurumdan sağlık hizmeti alan hastalara santral tarafından HBYS üzerinden son bir ay içinde gelen hastalar atanır ve aldıkları hizmeti değerlendirmeleri için CRM araması yapılır. Arama sayıları aşağıdaki gibidir.

Yatan Hasta (klinik) 200,

Ayaktan Hasta (poliklinik) 300,

Acil Hasta 300

Hastalardan gelen geri dönüşler HBYS üzerinden Hasta Hakları Birimine yönlendirilir.

- Göreve yeni başlayan doktorların birinci ayının sonunda hasta geri bildirimlerini almak için aramalar yapılmaya başlanır ve üç ay boyunca devam eder. Doktorun o ay muayene ettiği toplam hasta sayısının 3/1 i olarak yapılır. Arama repliği aşağıdaki gibidir.

..... Doktorumuzdan .../.../... tarihinde hizmet almışsınız, aldığınız hizmetten memnun kaldınız mı?....

Tarafımıza iletmek istediğiniz bir konu var mı ?

Bize vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.

- Doktorları tarafından tedavilerinin devamı için hastalara hatırlatma yapılmasını talep etmesi durumunda HBYS'nin CRM modülü üzerinden talep ettiği periyodu işaretler (1.ay, 2.ay, 3.ay, 4.ay, 5.ay,6.ay ve 1.yıl) Hatırlatma zamanı gelen hastalar santral tarafından aranır muayeneye davet edilir ve hastanın randevusu HBYS üzerinden oluşturulur.

Arama repliği ; İyi Günler Özel Optimed Hastanesi'nden arıyorum İsmim .... , .../.../... tarihinde ... Dr..... muayene olmuşsunuz. Dr Bey/Hanım tedavinizin takibi için sizleri tekrar muayeneye davet ediyor. Uygun olduğunuz bir güne randevunuzu oluşturabiliriz.

Bize vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz. Sağlıklı Günler dileriz.

|                                                                                   |                            |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI | Doküman No:HE-PR-04<br>Yayın Tarihi :27.04.2020<br>Revizyon No :01<br>Revizyon Tar.:22.03.2022<br>Sayfa No :4/5 |
|                                                                                   | SANTRAL İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ  |                                                                                                                 |

#### 4.6. Kurum içi ve Dışı Gelen Aramalar

Hastalarımız hakkında telefonda bilgi almak isteyen üçüncü kişilerle bilgiler paylaşılmamaktadır. Telefonda bilgi isteyen kişilere santral çalışanı tarafından

“Sizlerin bilgi güvenliği ve mahremiyetini korumak adına bilgi veremiyoruz, yakınınızı arayarak nerede yattığını/tedavi olduğunu öğrenebilirsiniz anlayışınız için teşekkür ederiz” gibi cümleler kullanılarak görüşme sonlandırılır.

#### 4.7. Yabancı Hasta İle İletişim:

Kurumu arayarak sağlık hizmeti ya da bilgi almak isteyen yabancı uyruklu hastalar için Sağlık Bakanlığının Uluslararası Hasta destek birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi 0850 288 38 38 numarası ile iletişime geçilerek telekonferans yolu ile hastanın ihtiyacına göre öneri ve talebi karşılanır.

#### 4.8.Sık Sorulan Sorular

Hastalarımız kurumumuzu arayarak yada [www.optimedhastanesi.com/tr/](http://www.optimedhastanesi.com/tr/) internet sitemizde yer alan canlı destek sekmesinden santral departmanımıza taleplerini ileterek bilgi alabilmektedir. Hastaların sık sordukları sorular için şablonlar oluşturulmuştur.

Hastaların sık sorduğu sorulara yönelik konuşma metinleri;

➤ Açılış metni;

İyi günler, Optimed Sağlık Grubu İsmim ..... / Nasıl yardımcı olabilirim? ....

Kapanış metni;

Başka yardımcı olabileceğim bir konu var mı? Sağlıklı Günler Dilerim.

➤ Randevu almak isteyen hastalar için:

Geçmiş olsun Çerkezköy/Çorlu hangi şubemiz, hangi doktor için, hangi güne istiyorsunuz?

➤ Check-up bilgisi almak isteyen hastalar için:

Check-up bilgisi için sizlere daha detaylı bilgi verebilmek adına iletişim numaranızı rica edebilir miyiz? İlgili birim, en kısa sürede tarafınıza bilgilendirme için geri dönüş sağlayacaktır.

➤ Obezite Cerrahi ile ilgili bilgi almak isteyen hastalar için:

Op. Dr. İsa KAMAN, Op. Dr. Onur KESLER, Doç.Dr. Selim SÖZEN doktorlarımız için yardımcı olabiliriz. Size tam ve detaylı bilgi verebilmek adına iletişim numaranızı rica edebilir miyiz? İlgili birim tarafından en kısa sürede sizlere geri dönüş sağlanacaktır.

➤ Telefon ve internet aracılığı ile fiyat bilgisi almak isteyen hastalar için;

Cevap 1: Geçmiş olsun, telefon/canlı destek hattından muayene ücretleri hakkında bilgi verebiliyoruz. Diğer ücretlerimiz için hastanemize gelerek bilgi alabilirsiniz.

Cevap 2(Hasta fiyat bilgisi için ısrar ediyorsa):

Hastanemizin hizmetleri konusunda, muayene ücretleri dışındaki hizmetlerin ücret bilgisini telefon/internet üzerinden veremiyoruz, öncelikli olarak ihtiyacınız doğrultusunda hekimimizin sizi dinlemesi ve ona göre doğru hizmetin ne olduğunun anlaşılması, ardından fiyat bilgisinin yüz yüze verilmesi, sizlere daha iyi ve

|                                                                                   |                            |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI | Doküman No:HE-PR-04<br>Yayın Tarihi :27.04.2020<br>Revizyon No :01<br>Revizyon Tar.:22.03.2022<br>Sayfa No :5/5 |
|                                                                                   | SANTRAL İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ  |                                                                                                                 |

eksiksiz hizmet verebilmemiz için önemlidir. Sağlıklı günler dileriz. Cevap 3(Hasta ısrara devam edip şikayetini dile getiriyorsa): Sizi anlıyoruz, mesafe zorluğunuza yardımcı olmak adına 02827260555 numaralı hattımızı arayarak, Hasta Yatış Çıkış birimi ile ön görüşme sağlayabilirsiniz. Ancak size tam ve doğru bilgi verebilmemiz için hastanemizde ağırlamak isteriz. Sağlıklı günler dileriz.

➤ Sonuç öğrenmek isteyen hastalar için:

Hastanemizin internet sitesi [www.optimedhastanesi.com](http://www.optimedhastanesi.com) adresinden e-laboratuvar bölümünden TC kimlik numaranız ve dosya numaranızla sonuçlarınıza ulaşabilirsiniz.

Dosya numarası bilmeyen ve isteyen hastalar için; Tc kimlik numaranızı, anne adı, baba adı ve iletişim numarası rica edebilir miyim?

➤ İş başvuruları için:

Başvuru formunu hastaneye gelerek veya internet sitemizden doldurabilirsiniz. <http://online.optimedhastanesi.com:49157/Formlar/ikbasvuruformu/> Herhangi bir alım olduğu takdirde formlar değerlendirilip, kriterlere uygun görülürse size geri dönüş sağlanacaktır. Sağlıklı günler dileriz.

➤ Hangi doktor daha iyi diyen soran hastalar için:

Doktor tercihi hastalarımıza aittir.

#### 4.9. Süreçlerin Gözden Geçirilmesi ve İyileştirmeler:

Santral işleyişinin etkin yürütülebilmesi için göstergeler izlenmekte aylık aksiyon raporlarında takip edilmektedir. Düzenli olarak bölüm içi toplantılar yapılmakta ve hizmet içi eğitimler verilmektedir. İzlenen göstergeler aşağıdaki gibidir.

- Kaçırılan Çağrı Oranı
- CRM Arama Sayısı

#### 5. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Hasta Hizmetleri Müdürü, Santral Sorumlusu ve tüm santral çalışanları sorumludur.