	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-136 Yayın Tarihi : 06.02.2023
	KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	Revizyon No : 00 Revizyon Tar : ... Sayfa No : 1/6

## 1. PERSONELİN

Unvanı	: Kurumsal İletişim ve Pazarlama Direktörü
Çalıştığı Bölüm	: Kurumsal İletişim ve Pazarlama
Bağlı Olduğu Kişi	: Genel Müdür
Kendisine Bağlı Kadrolar	: Kurumsal İletişim ve Pazarlama, Uluslararası Hasta Hizmetleri, Basın Yayın
Yerini Alacak Kişi	: Kurumsal İletişim ve Pazarlama Direktörü veya İşletme Genel Müdür tarafından uygun görülen kişi


## 2. İŞİN TANIMI/AMACI

- Kurumun, pazar payının genişletilmesine yönelik pazarlama stratejilerini hedef alan projeler üretmek ve uygulanmasını sağlamak, Özel kuruluşlara verilecek sağlık hizmetleri için anlaşmaları ve fiyat protokollerini hazırlamak ve sunmak, özel kuruluş ve firmalarla mevcut ilişkileri yüksek kaliteli hastane olmanın ciddiyeti ve titizliği ile daha da ileri seviyelere taşımak, gündün güne büyüyen hastanenin çevrede en doğru tanınmasını sağlamak, kamuoyunu, özellikle yakın çevrede çalışan doktorları kurumun sahip olduğu geniş tıbbi altyapı konusunda bilgilendirmek, bunların yanı sıra hasta kitlesinin artışına katkıda bulunmak, kurum ve çevredeki üst düzey yöneticilerin talepleri doğrultusunda kampanya ve projelerini yürütmek, hastaneye başvuruda bulunan tüm kurum çalışanlarının hasta ve yakınlarının işlemlerinin tam zamanında, eksiksiz ve doğru yapılmasını sağlamak, hasta ve yakınlarının her türlü öneri ve isteklerini doğru bir şekilde ilgili birimlere yönlendirmek, oluşabilecek sorunlara yönelik önlemler almak, oluşan sorunlara doğru zamanda, doğru yöntemle müdahale etmek, verilen hizmetin kalitesini ölçmek ve yükseltmek için diğer birimlerle koordinasyon sağlamak, yürütmek ve bu yolla tam bir kurum ve çalışanlarının memnuniyetini sağlamak.
- Optimed Sağlık Grubu'nun yerel, ulusal yayın mecralarında ve saha çalışmaları konularında haber yorum ve yayınlardan kurumu ve ilgili yöneticileri zamanında haberdar etmek, gerçeklere uymayan yorum ve yayınlara karşı gerekli tekiplerin yapılması için ilgili kişilerle irtibat sağlamak, medya sektöründe kurum ile ilgili her türlü bilgilendirici içerik ve görsellerin yer alması için gerekli bağlantıları sağlamak ve pazar payının genişletilmesine yönelik pazarlama stratejileri, projeler üretmek ve uygulamak. Sorumlusu olduğu bölümün Klinik Eğitim desteği görevini yürütmek.
- Uluslararası Hasta Hizmetleri biriminin koordinesini sağlayarak, kurumda uluslararası standartlara en uygun şekilde kendi bünyesinde gelişmesi için gerekli çalışmaların yapılmasını sağlamak. Uluslararası platformlarda kurumun tanıtım ve reklam faaliyetlerinin yürütülmesi.

## 3. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI


- Optimed Sağlık Grubu'nun uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) uyar, uygulanmasına destek olur. Bu çerçevede verilen görevleri tam ve zamanında yerine getirir,

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
GENEL MÜDÜR	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-136 Yayın Tarihi : 06.02.2023
	KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	Revizyon No : 00 Revizyon Tar : ... Sayfa No :2/6

- Kurumda yürürlükte olan ve olacak tüm prosedür ve talimatlara uygun hizmet verir. İlgili formların kullanılmasına özen gösterir,
- Optimed Sağlık Grubu'nun yayınlamış olduğu Genel Bölüm Uyum Rehberi'nde (Personel Yönetmeliği) belirtilen hususlara uyar,
- Optimed Sağlık Grubu'nun çalışma saatlerine uyar. Mesai saati gözetmeksizin kurum hastalarının, acil ihtiyaç ve beklentilerinin giderilmesinde sorumluluğunun bilincinde davranır,
- İlgili olduğu çalışma alanında tüm kayıtların doğru ve tam tutulmasına özen gösterir,
- Check-up satışlarına katkı sağlar,
- Rakip analizi yaparak, satış fiyatlarının güncel olmasını sağlar.
- Her yıl kendisine bağlı departmanlara ait bütçe planı hazırlayarak çalışmalarını bütçe planına göre yürütülmesini sağlar,
- Yapılan anlaşmalardan kaynaklı, hükümlere yönelik doğabilecek problemler ortaya çıktığında, öncelikli olarak kurumlar arası diyalogu başlatıp, çözüme ulaştırmayı sağlar,
- Optimed Sağlık Grubu'nun iletişim kabiliyetini artırmak için kar amaçlı kuruluşlarla kar amaçsız sivil toplum kuruluşlarına periyodik aralıklarla ziyaretler yaparak sıcak ve sürekli bir diyalog kurulmasını sağlar,
- Bağımsız hekim gruplarına, üniversite, devlet hastanesi hekimlerine, toplum sağlık merkezlerine, aile hekimlerine ve imkanları kısıtlı kliniklere dosya hazırlama suretiyle hastanenin tıbbi imkanlarının tanıtılmasını sağlar,
- Optimed Sağlık Grubu'nun resmi kurumlarla olan ilişkilerini (Belediye, Kaymakamlık, İl Sağlık Müdürlüğü, İlçe Emniyet Müdürlüğü gibi) yürütmek ve ilgili Yöneticilerle koordineli bir şekilde gerekli ziyaretlerinin yapılmasını sağlar,
- Optimed Sağlık Grubu'nun planladığı tüm organizasyonlarda (Özel Gün Kutlama – Yemek Organizasyonları – Kokteyl Davetleri – Bilgilendirme Toplantıları (Kurum içi ve dışı Hekim Bilgilendirme Toplantıları vb.), Fuar Katılımları, Sponsorlu Özel Projeler – Konferans Katılımları – Eğitim Etkinlikleri ve Şenliklerde Yer Alma – Sosyal Sorumluluk Projeleri, Festivallerde Bulunma gibi...) ilgili birimlerle koordine olarak etkinliği, yürütme ve sonuçlandırmayı sağlar,
- Kurumun yıldönümü yemeklerini organize eder. Bu organizasyonlarda çalışanların yıllarına göre plaket ve teşekkür belgelerinin yapılmasını sağlayarak gününde kişilere verilmesini sağlar,
- Firmalardan gelen hastaların işlemlerinde yardımcı olarak, firmaya fatura edilecek ise onay formunun alınmasını sağlamak,
- Optimed Sağlık Grubu'nun mailinin kontrol edilmesini ilgili maili, ilgili birim/kişilere iletilmesini sağlar,
- Her ay düzenli olarak, konular ve içerikler belirlenmesini, kurumun sisteminde bulunan izinli mail


HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
GENEL MÜDÜR	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-136 Yayın Tarihi : 06.02.2023
	KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	Revizyon No : 00 Revizyon Tar : ... Sayfa No :3/6

datasına gönderimini ve gönderim sonrası sonuçların takibini sağlar,


- Bölüm bazlı göstergelerin aylık takip ve kaydını sağlar. Gereken durumlarda iyileştirmeleri yapar,
- Her sabah tüm yerel gazeteleri kontrol eder, mevcut çıkan haberlerin kupürlerinin kesilmesi, web sitelerinde yayınlanan haberlerin ekran görüntülerinin arşivlenmesinin takibini sağlar,
- Satın Alma Ekibi ile yapılan tüm reklam - içerik - etkinlik malzeme - dış bağlantılar için hediye alımlarının fatura ve içerik kontrollerinin yapılmasını sağlar,
- Web site / içerik güncellemelerinin gerçekleştirilmesini sağlar,
  - Web sitesinin dönem dönem değişimi, gelişimi için, yeni eklentiler vs araştırıp bulmak ve bunları uyarlaması için yönetici ile de irtibat kurarak hareket etmek.
  - Doktorlar,
  - Hizmetler,
  - İçerikler ( Sağlık Makaleleri - Kurum Haberleri - Sosyal Sorumluluklar - Basında Biz Sayfası)
  - Slider alan,
  - Video duyuru alan,
  - Kurumsal sayfalarda ki metinler,
  - Bebek Sayfası (Hastanede doğan bebeklerin fotoğraflarının çekilmesi ve E-BEBEK sayfamızda sosyal medyada paylaşılması)
  - Check Up sayfası,
  - Online Dergi Sayfaları,
- Sosyal medya hesapları / takibi ve yönetimini sağlar,  
(Facebook - Google + - Twitter - Linkedin - Youtube - Instagram) Sosyal medya hesaplarının saat mevhumu olmaksızın kontrol edilip, anında yorum, mesaj vs gibi konularda hızlıca dönüş sağlanması ve yayınlanması gereken içerik, görsel hazırlanılıp yayınlanmasını sağlar,
- Basın ile yürütülmesi gereken işlerin tamamlanmasını ve takibini sağlar,
- İçerik başlıkları belirler, üretimini sağlar,
- Özel Gün Kutlama /Sağlık sektörünü ilgilendiren özel günlerin kutlama duyuruların hazırlanması ve yayınlanmasını sağlar,
- TV Programlarına - Konuk ve Reklam için gerekli hazırlıkların yapılmasını sağlar,
- Radyo programlarına konuk doktor belirleme sorular üretilmesini ve duyurulmasını sağlar,
- Kendisine bağlı bölümlerin aksiyon raporlarının hazırlanmasını ve sunulmasını sağlar
- Belirli periyotlarda bölüm için toplantıların ve eğitimlerin yapılmasını sağlar,
- Yılda iki kez kendisine bağlı bölümlerin performans değerlendirmelerini yapar,
- Bilgilendirme rehberlerin ( Broşür, kitapçık ya da hastalara verilecek afişler) güncel olmasını sağlar,

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
GENEL MÜDÜR	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-136 Yayın Tarihi : 06.02.2023
	KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	Revizyon No : 00 Revizyon Tar : ... Sayfa No :4/6

- Göreve yeni başlayan doktor için çalışmaların yapılmasını ve takibini sağlar,
  - Doktor için hoş geldin karşılamasının düzenlenmesi, ardından fotoğraf çekip haber yapılması
  - Yapılan haberin web sosyal medya ve basın ile paylaşılması
- Doktor için bir tanıtım planı oluşturulmasını ve tüm bu plana uygun çalışmaların tamamlanmasını, yayınlanmasını sağlar,
  1. Bina içi TV
  2. Bina içi Pano
  3. Web Site Slider
  4. Sosyal Medya Göreve Başladı Paylaşımı
  5. Gazete İlan
  6. Gazete Sağlık Makalesi
  7. Web Banner
  8. Saha Billboard Raket
  9. Radyo ve TV Konuk olma
  10. Youtube içerik video çekimi
  11. Hasta ve Vaka Deneyimi / Röportajlar
  12. Optimedya Dergisinde / Tanıtım İlanı ve İçerik Yayını Hekim Sayfasında yer almasının sağlanması
  13. Doktor için yeni bir fotoğraf çekimi organize etmek
  14. Web sitesinde kendisi ile ilgili bilgilerin güncellenmesinin sağlanması
  15. Doktor Takvimi / sitesinde kurum sayfasında yer almasının sağlanması
- Üyesi olduğu kurullara katılarak iyileştirmelere katkı sağlar,
- Uluslararası sağlık turizmi kapsamında reklam ve tanıtım faaliyetlerinin bütçe planına göre yapılmasını sağlar,
- Yapılan tanıtım faaliyeti kapsamında (platformlar, temsilciler, acentalar, reklam başvuruları vb.) başvuran hastaların satışa dönüşmesi için ekibin organizasyonu sağlar ve gün sonu raporları ile takip eder. Sözleşmelerin güncel olmasını sağlar,
- Başvuru yapan hastaları Evabulut CRM programına kaydedilmesini sağlar ve ilgili kişilere görevlendirme yapar,
- Satışa dönüşen hastaların transfer, konaklama ve tedavi hizmetlerinin organizasyonlarını sağlar,
- Hastaların hasta deneyimi ve memnuniyetinin sosyal ortamlarda paylaşılmasını sağlar,
- Bütçe planı kapsamında sağlık turizmi için harcanan giderlerin devlet teşviğinden yararlanılmasını sağlar,

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
GENEL MÜDÜR	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-136 Yayın Tarihi : 06.02.2023
	KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	Revizyon No : 00 Revizyon Tar : ... Sayfa No :5/6

- Sağlık turizmi hastalarına ait bilgi ve istatistikler aylık olarak Sağlık Bakanlığı Sağlık Turizmi Bilgi Sistemine kaydedilmesini sağlar,
- Cerrahi girişimlerde hastanın ana diline ait işleme özel onam formlarının hazır olmasını sağlar,
- Uluslararası hastaların memnuniyetlerinin sürekli takibi için hastaların günlük olarak ziyaret edilmesini sağlar ve arsa memnuniyetsizliklerini hızlıca giderir. Hasta hakları birimine iletir,
- Uluslararası Koordinatörlerin ve Kurumsal iletişim ekibinin yaptığı satışlardan hak sahibi olduğu primlerin aylık olarak insan kaynakları departmanına bildirilmesini sağlar,

#### 4. ÇALIŞMA KOŞULLARI

**Çalışma Süresi:** İşin ve görevin niteliği nedeniyle normal mesai saati diye bir tanımlama söz konusu 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 :** Kurumsal Oryantasyon Eğitimi, Bölüm Oryantasyonu, Hizmet İçi Eğitimler, Problem Çözme, Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama Eğitimi, Temel Pazarlama Eğitimi, İletişim Eğitimi.

**Deneme Süresi:** 2 Ay

#### 5. GEREKLİ NİTELİKLER

**Eğitim :** Yüksekokul mezunu olması tercih nedenidir.

**Deneyim :** Alanında 2 yıl deneyim tercih sebebidir.

**Özel İhtisas/Sertifika :** Sağlık ile ilgili sertifika sahibi, diksiyon eğitimi almış olmak tercih nedenidir.

**Yabancı Dil :** Bu görevin en az bir tane yabancı dil zorunluluğu vardır.

**İşin Gerektirdiği Özellikler :** İnsanlarla kolay iletişim kurabilme, sır saklayabilme, güler yüzlü olmak, stres yönetimi, zaman yönetimi, yönetim becerilerinin gelişmiş olması,

**Kullanması Gereken Cihaz :** Telefon, faks, fotokopi makinesi, printer, scanner ve ekipmanlar

**Bilgisayar Bilgisi :** Microsoft Office ve Windows programları, Hastane Yazılım Programları, Bulut CRM Programı

#### 6. ETİK İLKELER

Sağlık meslek mensubu;

1. Bireylerin ve toplumun sağlığını birinci önceliği sayar


• Öncelikle zarar vermeme ilkesine uyar.

• Sağlık hizmeti sunarken, aldığı eğitim ve edindiği deneyim ile sahip olduğu bilgi, beceri ve imkânlarının tamamını kullanarak en iyi ve faydalı olacak şekilde planlama ve uygulama yapar.

2. Daima en üst düzeyde hizmet vermeye gayret eder

3. Hizmet verdiği bireylerin kişilik haklarına ve mahremiyetine saygı gösterir

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
GENEL MÜDÜR	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-136 Yayın Tarihi : 06.02.2023
	KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	Revizyon No : 00 Revizyon Tar : ... Sayfa No :6/6

• Hastanın kendi sağlığı ile ilgili kararı kendisinin vermesi hakkına saygı duyar. Bunun için hastaya, sağlık durumu hakkında, hastanın kültürel, toplumsal ve ruhsal durumuna özen göstererek doğru ve yeterli bilgilendirme yapar.

• Hastanın; ırkı, etnik kökeni, kültürü, politik görüşü, dini, inancı, mesleği, sosyal durumu, medeni hali, cinsiyeti, yaş ve sağlık durumu, doğduğu yer, yaşam tarzı, zihinsel ya da fiziksel yeteneği, ekonomik konumu ya da diğer tutumları temelinde ayrımcılık yapmaz.

• Mevcut kaynakların dağıtımını; birey, grup veya toplulukların gereksinimlerini dikkate alarak, hakkaniyet, adalet, eşitlik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde yapar.

• Hastanın sağlık durumu, tanısı, hastalığın seyri ve tedavisi hakkındaki tüm tanımlanabilen bilgiler ile diğer tüm kişisel bilgileri, ölümünden sonra bile gizli tutar. Aynı zamanda, sağlık hizmeti alanların bilgi, beden ve düşünce mahremiyetine saygı gösterir.

#### 4. Mesleğini meşruiyet ve dürüstlük çerçevesinde uygular

• Sağlık hizmetini, almış olduğu eğitim, edindiği bilgi, deneyim ve bilimsel görüşler doğrultusunda sosyokültürel değerleri dikkate alarak yürütür.

Bireye ve topluma karşı dürüst davranır, aldatıcı olmaz.

• Sağlık hizmet sunumunda; birey ve toplumu, bilimsel araştırma veya eğitim faaliyetleri ile belli bir uygulamayı kişi ya da kuruma yönlendirme yoluyla çıkar aracı olarak kullanmaz.

#### 7. ÇALIŞAN BEYANI

Görev, yetki ve sorumluluklarımı okudum ve anladım. Bir nüshasını elden aldım, gereğini yapacağımı kabul ve beyan ederim. (Aşağıdaki kutuya el yazınız ile bu ifadeyi yazınız.)

Adı Soyadı:

Tarih:

T.C. Kimlik No:

İmza:

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
GENEL MÜDÜR	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM