

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-116 Yayın Tarihi :26.10.2020 Revizyon No :02 Revizyon Tar.:08.02.2023 Sayfa No :1/3
	ULUSLARARASI HASTA HİZMETLERİ KOORDİNATÖRÜ İŞ GÖREV TANIMI	

1. PERSONELİN

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

2. İŞİN TANIMI/AMACI

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 (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) 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 ilgili

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-116 Yayın Tarihi :26.10.2020 Revizyon No :02 Revizyon Tar.:08.02.2023 Sayfa No :2/3
	ULUSLARARASI HASTA HİZMETLERİ KOORDİNATÖRÜ İŞ GÖREV TANIMI	

birimlere sunar.

- Hasta akışı sağlanması için saha çalışmalarına destek verir.
- Gerekli durumlarda iletişim kopukluğunu ve işleyişin aksaklığa 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.
- Yetkiler, Bilgi Yönetimi Prosedüründeki Personel Yetkilendirme Listesi'ne göre belirlenir.

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 : İş ile ilgili tüm cihazlar

Ve Ekipmanlar

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

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

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No :KU-GT-116 Yayın Tarihi :26.10.2020 Revizyon No :02 Revizyon Tar.:08.02.2023 Sayfa No :3/3
	ULUSLARARASI HASTA HİZMETLERİ KOORDİNATÖRÜ İŞ GÖREV TANIMI	

3. Hizmet verdiği bireylerin kişilik haklarına ve mahremiyetine saygı gösterir

- 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
KURUMSAL İLETİŞİM VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM