

1. PERSONELİN

Unvanı : Hasta Kabul-Hasta Yatış-Çıkış Görevlisi

Çalıştığı Bölüm : Hasta Hizmetleri

Bağlı Olduğu Kişi : Hasta Kabul Ekip Lideri, Hasta ve Destek Hizmetler Müdürü, Hasta Hizmetler Direktörü

Kendisine Bağlı Kadrolar : Kendisine bağlı bir kadro yoktur.

Yerini Alacak Kişi : Hasta Hizmetleri Direktörü ve Hasta Kabul Ekip Lideri tarafından uygun görülen bir kişi

2. İŞİN TANIMI/AMACI

Hastaneye başvuran tüm hastaların kimlik doğrulaması yapılarak HBYS'ye kayıt işleminin yapılması, ücretlendirmelerin tahsil edilmesi ve faturalandırılmasını sağlar.

3. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Gelen hastanın bilgilerini tam almak ve kayıt işlemlerini yapmak, hatalı kayıtlarda gerekli düzeltme için Hasta Kabul Sorumlusu ile iletişime geçer.
- Hastanın TC numarasıyla KPS üzerindeki doğru bilgilerinin otomasyona girişini sağlar.
- 18 yaş altı, adli vaka, yurtdışı gibi, özel durumlarda kimlik fotokopileri, iş kazası vizite kâğıtlarını talep eder, hasta dosyasını güncel mevzuata uygun ve eksiksiz bir şekilde tamamlar.
- Hastanın ücretini tahsil eder ve hastaya fiş düzenler.
- Hastayı muayene için yönlendirir.
- Hastayı fark ücreti için bilgilendirir ve taahhütname alır, alınan taahhütnamelerin eksiksiz bir şekilde arşive teslim eder.
- Kredi kartı ile ödeme yapan hastalar için post cihazını kullanır.
- Nöbeti sonrasında kasasını kapatmak ve kasa raporu ile devretmek,
- Nöbeti ile ilgili yaşanan sorunları değişiklikler hakkında ve nöbeti hafta sonuna geldiyse teslim aldığı hasta dosyalarını, evraklarını nöbeti devrettiği arkadaşına kusursuz bir şekilde teslim eder.
- Hastanenin düzenlemiş olduğu hizmet içi eğitimlere katılır.
- Kuruma başvuran hasta/hasta yakınlarına ve çalışma arkadaşlarına karşı güler yüzlü ve saygılı davranır.
- Hasta bilgilerinin gizliliğine ve mahremiyetine önem verir.
- Ücret konusunda sorun yaşadığı hastalar için bağlı olduğu amirine bilgi verir ve hastayı yönlendirir.
- Kendisine teslim edilen her türlü malzemeyi, her türlü cihazı korur.
- Kendi bölümü ile ilgili eksik evrakları önceden tamamlar, kendi görev yaptığı alanın temiz ve düzenli olmasını sağlar.

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

- Hastanenin uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine (Sağlıkta Akreditasyon Standartları, Sağlıkta Kalite Standartları vb.) uyar, uygulanmasına destek olur. Bu çerçevede verilen görevleri tam ve zamanında yerine getirir.
- Hastanenin yayınlamış olduğu Genel Bölüm Uyum Rehberi'nde (Personel Yönetmeliği) belirtilen hususlara uyar.
- Çalıştığı bölümde atıkları uygun biçimde ayrıştırılmasını sağlar ve atıkları uygun kutulara atar.
- Tamamlayıcı sigortalı hastaların onay süreçlerini takip ederek, muayane formlarına imza almak ve provizyonlarını alarak eksiksiz teslim etmek,
- Hastaneye başvuran hasta kayıtlarını yaparken biyometrik kimlik doğrulama olarak Sosyal Güvenlik Kurumuna eksiksiz fatura edilmesini sağlamak,(Acil Haller, Yoğun Bakım yatışları hariç)
- Kuruma başvuran hastaların iade ücret isteme taleplerini dinleyerek memnuniyetsizlik ve şikayet durumlarında hasta haklarına bilgi vermek, hastayı memnun etmek.
- Gün sonu kasa teslimatına çıkmadan önce yazar kasa X raporu, Z raporu ve gün sonu raporlarını muhasebeye teslim etmek,
- İzin prosedürüne uygun davranmak,
- Aylık belirtilen çalışma saatlerine uygun davranarak, icap olması durumunda şehir dışına çıkmamak ve ihtiyaç halinde görevine gelmek.
- Nöbet tutan hasta kabul görevlisin nöbet çıkışı hasta ile önemli bilgileri, yatan hastaları hasta yatış-çıkış birimine iletmek,
- Nöbet tutan hasta kabul görevlisinin mesai dışı yöneticiye nöbette aldığı nakit ve kredi kartı tutarlarını bildirmek,
- Hasta kabul görevlisinin hasta kabul sorumlusu ve mesai dışı yönetici bilgisi olmadan kasadan ödeme yapmamasını sağlamak,
- Hasta yatış görevlisi nöbet tutan hasta kabul görevlisine çıkabilecek hastalar ile ilgili bilgi aktarımında bulunmak.
- Hasta yatış çıkış görevlisin hasta kabul sorumlusu ve mesai dışı yönetici bilgisi olmadan kasadan ödeme yapmamasını sağlamak,
- Yatışı yapılan hastaları doğru kata ve odaya yatışını sağlamak.
- Çıkan hastaları HBYS' den çıkışını sağlamak.
- Özellikle ameliyatlarda hekimle iletişime geçerek ameliyatın doğruluğunu ve ücret bilgisini teyid etmek,
- İadelerde hasta memnuniyetini etkileyen bir durum mevcut ise öncelik olarak hasta problemini çözmede rol almak, iade edilmesi gereken bir durum ise kesilen fatura veya fişin iptal işlemlerini gerçekleştirip ve gider pusulası düzenleyerek muhasebe birimine teslim etmek,

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

- Kredi olarak tahsil edilen ücretin geri iadesi halinde kredi kartı iade formu düzenleyerek muhasebe birimine teslim etmek,
- Her kullanıcı kendisine ait tahsil edilmeyen hastaları sebepleri ile birlikte kontrol ederek tahsil edilmiş duruma gelmesini sağlamak,
- 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 sözü konusu değildir. Çalışan 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, Hasta Hakları Yönetmeliği ve Hasta Hakları, İletişim, Psikoloji ve diğer kurum içi eğitimler

Deneme Süresi : 2 Ay

6. GEREKLİ NİTELİKLER

Eğitim : En az lise, tercihen yüksek okul mezunu olmak

Deneyim : Daha önce bu işi yapmış olması tercih nedenidir.

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

Yabancı Dil : Bu görevin yabancı dil zorunluluğu yoktur.

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

Kullanması Gereken Cihaz Ve Ekipmanlar : Telefon, faks, fotokopi makinesi, yazıcı, tarayıcı, post makinesi ve yazarkasa

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

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

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM

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
HASTA HİZMETLERİ DİREKTÖRÜ	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM