

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No: HE-TL-06 Yayın Tarihi : 26.09.2019 Revizyon No :04 Revizyon Tar.:10.03.2022 Sayfa No :1/4
	CHECK-UP İŞLEYİŞ TALİMATI	

Revizyon No	Yapılan Revizyon	Rev. Sayfası	Revizyon Tarihi	Revizyonu Yapan
01	İşleyiş gözden geçirilerek revize edildi. Check-up isimleri eklendi.	Tüm içerik	05.02.2020	Nuran Başyurt Basın Yayın Sorumlusu
02	Covid-19 Check up paketleri eklendi.	4.sayfa	18.12.2020	Gülşah Gülkan Basın Yayın Sorumlusu
03	Kişileri check up hizmeti için teşvik eden Kurumsal İletişim ve Çağrı Merkezi departmanlarına sağladıkları ekstra her bir check up hizmeti için belirlenen oranlarda prim verilmesine dair bilgi eklendi.	2. sayfa	10.05.2021	Filiz Albayrak Kalite Yöneticisi
04	Check-up satış hedefi belirlendi ve prim detaylandırıldı. • (İki-beş arası ile beş ve üzeri her bir teşvik için artan oranlarda prim verilir.) Aylık check-up hizmeti satış hedefi bir önceki ayın satış sayısına göre bölüm yöneticisi tarafından revize edilmektedir. Check-up hizmeti verilen tüm hastalar CRM araması yapılarak memnuniyetleri değerlendirilir. Memnuniyet oranları çağrı merkezi aksiyon raporunda ve hasta hakları aksiyon raporunda takip edilir.	2. ve 3. sayfa	10.03.2022	Ezgi Gönül Hasta Hizmetleri Müdürü

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No: HE-TL-06 Yayın Tarihi : 26.09.2019 Revizyon No :04 Revizyon Tar.:10.03.2022 Sayfa No :2/4
	CHECK-UP İŞLEYİŞ TALİMATI	

HAZIRLAYAN	KALİTE SİSTEM ONAYI	ONAY
İŞLETME DİREKTÖR YARDIMCISI	KALİTE YÖNETİCİSİ	BAŞHEKİM

1. AMAÇ VE KAPSAM

Sağlık sorunu olmayan bir kişinin yaş, kalıtsal yapı ve çevresel faktörler de dikkate alınarak, olası hastalıklarının erken dönemde tespit edilmesini ve önlem alınmasını amaçlayan sağlık taramasına Check Up denir. Bu tanımdan yola çıkarak bölgemizde yaş ve cinsiyetlere uygun Check Up hizmeti verilmektedir. Amaç hastalıkların erken tanımlanmasına katkıda bulunmaktır. Hastaları, hasta hizmetleri çalışanlarını, hekimleri ve kurumsal iletişim çalışanlarını kapsar.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

USG : Ultrasonografi

KBB : Kulak Burun Boğaz

EKG : Elektrokardiyografi, kalp kasının ve sinirsel iletim sisteminin çalışmasını incelemek üzere kalpte meydana gelen elektriksel faaliyetin kaydedilmesi.

SGK : Sosyal Güvenlik Kurumu

3. REFERANS DOKÜMANLAR

Check-up Ürünleri Tanıtım Repliği

Check-up Broşürü

4. UYGULAMA

- Her yıl düzenli olarak var olan Check Up Paketlerinin içerikleri bölgenin ihtiyacına bakılarak revize edilir ya da yeni paketler oluşturulur. Bölgenin sağlıklı kalmasına yönelik bu ürünler hizmet olarak sunulur.
- Check-up hizmetlerinden hastaların ya da hasta adaylarının yararlanmasını sağlamak adına tanıtımda kullanılan Check-up Ürünleri Tanıtım Repliği kullanılmaktadır.
- Kurumsal İletişim ve Check Up Çağrı Merkezi tarafından bu doküman kullanılır.
- Check up, risklerin erken farkedilerek tedavi sürecinin başlanması, kişilerin sağlığının korunması açısından önemlidir. Kişileri check up hizmeti için teşvik eden Kurumsal İletişim ve Çağrı Merkezi departmanlarına sağladıkları ekstra her bir check up hizmeti için belirlenen oranlarda prim verilir.(İki-beş arası ile beş ve üzeri her bir teşvik için artan oranlarda prim verilir.) Aylık check-up hizmeti satış hedefi bir önceki ayın satış sayısına göre bölüm yöneticisi tarafından revize edilmektedir.
- Özel Sigortalı hastalar hastaneye başvurduğu durumlarda, Özel Sigorta ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası ekibi tarafından Check Up talebi olup olmadığı bireysel olarak sorgulanır, olumlu talepler olması durumunda Kurumsal İletişim ile irtibata geçilir ve hastaya gerekli bilgiler verilerek, hizmet alması sağlanır.
- Hastalar, hastanemizi arayarak ya da hastanemize gelerek “Kurumsal İletişim” biriminden Check Up paketlerinin içeriği hakkında bilgi alır.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No: HE-TL-06 Yayın Tarihi : 26.09.2019 Revizyon No :04 Revizyon Tar.:10.03.2022 Sayfa No :3/4
	CHECK-UP İŞLEYİŞ TALİMATI	

- Hastalar, karar verdikleri Check Up paketi için onay vermeleri halinde, kendilerine gün ve saat bilgisi verilerek, gelmeden önce yapması gereken hazırlıklar da anlatılarak randevu oluşturulur.
- Hastaların Check-Up hizmet alacağı randevusu geldiğinde, Kurumsal İletişim biriminin yönlendirmesi ile Hasta Kabul Kayıt bankalarında giriş işlemleri yapılır, ardından laboratuvar tahlilleri için kan alma bölümüne, oradan görüntüleme işlemleri için radyoloji birimine hasta danışmanlarının eşliğinde gidilir. Burada hastanın almış olduğu Check Up paketinin içeriğine göre; Akciğer Grafisi, Batın USG, Kemik Erimesi Testi, Mamografi, Meme USG tetkikleri gerçekleştirilir. Görüntüleme işlemlerinden sonra hastanın TİT ve gaita örnekleri alınır.
- Hastaların o an için tahlillerini vermekte zorluk çekmeleri halinde, tahlil kaplarını kendilerine temin ederek, 2 saatten az bekletmek koşulu ile daha sonra da getirebilecekleri bilgisi aktararak yardımcı olunur.
- Ardından Odyoloji laboratuvarında İşitme testi ve Timpanometre işlemleri yapılarak sonuçlar ile birlikte KBB Uzmanına muayenesi gerçekleştirilir.
- Tüm bu tetkiklerin ardından, Check Up paketinin içeriğine göre ilgili bölüme muayenesi ile devam edilir.
- Tetkikler ve muayene hizmetleri tamamlandıktan sonra, hastanemizin kafeteryasında hastamıza kahvaltı ikram edilir.
- Karnı tok olan hastamız kardiyojoloji uzmanının da onayı ile Eforlu EKG testine girer. Hastamız bu testini de bitirdiğinde tüm sonuçları ile birlikte, paket içeriğinde bulunan son uzman hekim muayenesi gerçekleştirilir.
- Muayeneler sırasında hekimlerin talep edeceği ekstra tetkikler olması halinde, SGK'lı fiyat üzerinden %30 indirim uygulanarak hastalara tetkikini yaptırmayı konusunda yardımcı olunur.
- Check Up işleminin bitiminde hastaya tüm sonuçlar Kurumsal İletişim çalışanları tarafından teslim edilir.
- Hasta ile ilgili tıbbi bilgiler ilgili hekimler tarafından epikriz ile kayıt altına alınır.
- Check-up hizmeti verilen tüm hastalar santral tarafından CRM araması yapılarak memnuniyetleri değerlendirilir. Memnuniyet oranları çağrı merkezi aksiyon raporunda ve hasta hakları aksiyon raporunda takip edilir.
- Sürecin iyileştirmeye açık alanları, daha iyi yapılması gerekenler ve aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere "Kurumsal İletişim Aksiyon" raporunun içerisinde işletme yöneticisi ile düzenli yapılan toplantılarda üzerinden geçilir.
- Check Up Satın Alan Hasta Sayısı
- Check Up Yaptıran Hasta Sayısı (Yetişkin Çocuk)
- Check Up Satın Alan Hakkı Yanan Hasta Sayısı
- Check Up İade Eden Hasta Sayısı (nedenleri ile)
- Optimed hastanesi Check-Up paketlerinin içeriklerine ait tüm detaylara güncel olarak www.optimed.com.tr sayfamızdan ulaşmaktadır.
- Ayrıca hastanemizdeki tüm tanıtım alanlarında yer alan Check Up Broşürü içerisinde de bulunmaktadır.

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No: HE-TL-06 Yayın Tarihi : 26.09.2019
	CHECK-UP İŞLEYİŞ TALİMATI	Revizyon No :04 Revizyon Tar.:10.03.2022 Sayfa No :4/4

Paket isimleri:

- KAPSAMLI ERKEK (40 YAŞ ÜSTÜ)
- KAPSAMLI KADIN (40 YAŞ ÜSTÜ)
- STANDART ERKEK (40 YAŞ ALTI)
- STANDART KADIN (40 YAŞ ALTI)
- ÇOCUK CHECK-UP PAKETİ (0 - 6 YAŞ)
- ÇOCUK CHECK-UP PAKETİ (6 - 16 YAŞ)
- KARDİYOLOJİ CHECK-UP PAKETİ
- SAĞLIKLI NEFES, SAĞLIKLI HAYAT CHECK-UP PAKETİ
- KENDİ CHECK-UP PAKETİNİ KENDİN OLUŞTUR.
- COVID-19 STANDART CHECK UP PAKETİ
- COVID-19 EXTRA CHECK UP PAKETİ

5.SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından İşletme Direktör Yardımcısı ve Kurumsal İletişim Görevlileri sorumludur.