

Revizyon No	Yapılan Revizyon	Rev. Sayfası	Revizyon Tarihi	Revizyonu Yapan
01	Ekstra oluşturulan yemek menüsü ve hasta odalarına konulan karşılama mektubu tanımlandı.	3. ve 4. Sayfa	18.05.2021	Filiz Albayrak Kalite Yöneticisi
02	Sağlık Turizmi Hasta Süreci Kontrol Formu ve Sağlık Turizmi Operasyonları Fiyat ve Yatış Bilgi Listesi eklendi. Üye olunan platformlar ile rutin toplantılar yapılmaktadır. PlacidWay ile haftada bir, Health-tourism ile 2 haftada bir olmak üzere toplantı gerçekleştirilir bilgisi eklendi.	2., 3. ve 5. Sayfa	06.10.2021	Ezgi GÖNÜL Hasta Hizmetleri Müdürü
03	VIP hasta ikramı, Evabulut ve Crisalix programları bilgisi eklendi. Uluslararası hasta hizmetleri koordinatörlerinin teşvik ettiği her hasta için prim verildiği bilgisi eklendi.	2.3. ve 4. Sayfa	04.03.2022	Ezgi GÖNÜL Hasta Hizmetleri Müdürü
HAZIRLAYAN		KALİTE SİSTEM ONAYI		ONAY
ULUSLARARASI HASTA HİZMETLERİ KOORDİNATÖRÜ		KALİTE YÖNETİCİSİ		BAŞHEKİM

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-PR-05 Yayın Tarihi : 05.11.2020 Revizyon No :03 Revizyon Tar.:04.03.2022 Sayfa No :2/5
	SAĞLIK TURİZMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

1. AMAÇ ve KAPSAM

Sağlık turizmi veya turistin sağlığı kapsamında hastanemize başvuran hastalarımıza; kaliteli, güvenli, uygun maliyetlerle, erişilebilir, güncel, profesyonel, memnuniyet veren, hasta merkezli, ulusal ve uluslararası standartlarda sağlık hizmeti sunmak ve bölgede tercih edilen hastane olmak. Sağlık turizmi ve turistin sağlığı hastalarını kapsar.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Uluslararası Sağlık Turizmi: Sağlık hizmeti almak amacı ile yaşadıkları ülkeden geçici bir süreliğine ülkemize yapılan ziyaretir.

Aracı Kurum: Yurtdışından ülkemize tedavi amaçlı gelmek isteyen hastaların, tedavilerine yönelik gerekli tüm organizasyonlarını sağlayan kurumlardır.

HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

3. REFERANS DOKÜMANLAR

Yabancı Dil Bilen Personel Listesi

Hasta İzin Formu

Yabancı Hasta Yemek Menüsü

Sağlık Turizmi Hasta Süreci Kontrol Formu

Sağlık Turizmi Operasyonları Yatış Bilgi Listesi

4. UYGULAMA

- Optimed Sağlık Grubu Uluslararası yetki belgesi ile yürütülmektedir. Yetki belgesi Çerkezköy Şubesinde hasta hakları odasında Çorlu şubesinde ise zemin kat uluslararası hasta birimi odasında asılı bulunmaktadır.
- Başvurular, kurum telefonlarına gelen çağrı, whatsapp numaralarımıza gelen mesaj/çağrı, basılı reklamlar, sosyal medya, mail, üye olduğumuz platformların portallarından ve aracı kurum vasıtasıyla gelir. Buralardan gelen taleplere hızlı ve etkin şekilde cevap vermek Uluslararası Hasta Hizmetleri Koordinatörü sorumluluğundadır. Kendisi bilgi almak üzere tarafımıza başvuran hastalar için her zaman ulaşılabilir ve erişilebilirdir ve hastalara gereken bilgileri en kısa sürede iletir.
- Başvuru yapan hastalar CRM programına kaydedilerek hasta takibi yapılır, ayrıca belirli periyotlarda yapılan çalışmalar hakkında hastalar bilgilendirilir. Program üzerinden veri analizi, ülke karşılaştırmaları gibi raporlamalar yapılmaktadır.
- Sağlık hizmeti almak amacıyla hastanemize başvuran hastalara yapılacak işleme özel bilgiler, daha önce tetkik, görüntü, epikriz raporları ve fotoğrafları varsa istenir. İlgili hekime hasta hakkında bilgi verilir hekimin uygun görmesi durumunda Fiyat Listesi üzerinden ön fiyat bilgisi verilir, bilgiler HBYS’de tanımlıdır. Sağlık Turizmi Operasyonlarının Yatış Bilgisi Listesi üzerinden gerekli ek bilgiler talep edilir. Bu bilgileri olmayan ya da göndermek istemeyen hastaların sürecini başlatmak için mutlaka hekim muayenesi gerektiği bilgisi verilerek muayene sonucunda ameliyatın olumsuz da sonuçlanabileceği hakkında bilgilendirilir. Hasta ile yapılan görüşmeler whatsapp ve CRM programı üzerinden saklanır.
- Kredi kartı ile yapılacak ödemelerde alacağı sağlık hizmeti ücreti sağlık turizmi adına özelliikli post

	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-PR-05 Yayın Tarihi : 05.11.2020 Revizyon No :03 Revizyon Tar.:04.03.2022 Sayfa No :3/5
	SAĞLIK TURİZMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

cihazından temin edilmesine dikkat edilir.

- Aracı kurum üzerinden gelen taleplerde hekim değerlendirmesi yapılabilmesi için kurumdan ilgili tıbbi evraklar ve bilgiler istenir. Kuruma hekim değerlendirmesi sonucu fiyat bilgisi verilir.
- Aracı kurum (varsa) üzerinden gelen hastaların, konforlu ve güvenli bir şekilde transferinden, bilet, vize, seyahat sigortası ve beslenme gibi ihtiyaçlarından aracı kurum sorumludur. Hastalarımızın bu nedenlerle memnuniyetsizliği varsa giderilmek üzere aracı kurum yetkilisi ile görüşülür.
- Hastaya ya da kuruma ihtiyaç duydukları fiyat, tedavi planı vs. gibi bilgiler en kısa sürede (en geç 1-2 saat içinde) iletilir.
- Tedavi planını ve fiyatı onaylayan hastadan uçak bileti görüntüsü istenir. Ayrıca vaka bazlı ön ödeme talep edilebilir.
- Optimed bazı durumlarda bazı branşları öne çıkarmak adına yaptığı kampanyalarda bilet organizasyonunu kendisi de yapabilir.
- Hastanemize gelecek olan hastalarımızın transferini yapabilmek adına uçak saatine göre transfer aracımız ve sürücümüz havalimanında bulunur. Bu arada uluslararası hasta hizmetleri koordinatörü her şeyin yolunda gittiğinden emin olur.
- Hastalarımızın uçuş tarihi ve muayene tarihi aynı gün ise hasta direkt hastaneye, değilse otele veya konaklayacağı yere transferi sağlanır. Hastanın otele yerleştiğinden ve her şeyin yolunda gittiğinden emin olunur. Tedavi olacağı gün ve saat için hastaneye yakın olan otelden hastanenin aracı ile hasta alınır.
- Hastalarımızın kayıt işlemleri, yatış işlemleri hızlıca gerçekleştirilir. Hasta için önceden rezerve edilmiş odaya hasta alınır, bu süreçler için bekletilmez, hastanın odasında gereken işlemler yürütülür. Hastalarımıza yapılacak işlemler ve dikkat edilmesi gereken hususlar hakkında sözel veya yazılı bilgilendirme yapılır. Ayrıca hasta odasında hastalara özel hazırlanan ikramlıklar bulundurulur.
- Hastalarımıza uluslararası hasta hizmetleri koordinatörü eşlik eder, tercüman desteğini de kendisi verir, kendisinin sağlayamadığı tercüman desteği durumlarında aracı firma, Sağlık Bakanlığı Tercümanlık Hattı (444 47 28), ayrıca hastanenin Yabancı Dil Bilen Personel Listesi'nden destek alır.
- Uluslararası Sağlık Turizmi için hastanemize başvuran kişilere işlemlerinin ilk aşamasından son aşamasına kadar eşlik edilir ve pozitif duygularla hatırlayacakları deneyim yaşatılır. İşleyişin kontrolü için Sağlık Turizmi Hasta Süreci Kontrol Formu kullanılır.
- Uluslararası sağlık turizmi kapsamında hastanelerimize kabul edilen hastaların işlemleri diğer hastaların tedavileri aksatılmayacak şekilde bekletilmeksizin öncelikli olarak gerçekleştirilir.
- Tedavisi tamamlanan hastaya, talep etmesi halinde hastanın talep ettiği dilde epikriz ve İngilizceye çevirisi yapılmış fatura düzenlenir.
- Sağlık turizmi hastalarına ait bilgi ve istatistikler aylık olarak İl Sağlık Müdürlüğüne Uluslararası Sağlık Hizmetleri Koordinatörü tarafından bildirilir. Ayrıca üç ayda bir TÜİK'in bilgi sistemine bildiri yapılır.
- Uluslararası hastalarımızın memnuniyetlerinin sürekli takibi için hastalarımız günlük olarak odasında

ziyaret edilir, varsa memnuniyetsizlikleri hızlıca giderilir. Ayrıca kendi dilinde hasta memnuniyet anketi alınarak Hasta Hakları Kurulunda değerlendirilir.

- Sosyal medya tanıtım ve paylaşımları için hastalarımızın izinleri alınarak, mahremiyetlerine gösterdiğimiz özen hissettirilir. Bu işlemler için Hasta İzin Formu kullanılır. Bu formlar hastanın tıbbi dosyasına eklenir.
- Uluslararası hastalarımıza talepleri üzerine tedavilerini aksatmayacak şekilde ve hekim onayı ile kısa şehir/doğa gezintiler,/alışveriş vb. düzenleyip motivasyonları yükseltilebilir. Uygun rotayı hasta ve yakınları ile birlikte belirler. Hastanın yanında sağlık çalışanı eşlik etmeyeceğine hekimi karar verir, buna göre gereken organizasyonu sağlar.
- Hastalarımızın uygun hizmeti alması, odasının düzenli temizliği, yemeklerinin tanısına uygun şekilde ve zamanda gelmesi, hemşirelik bakımı, tıbbi hizmetlerin niteliği gibi konuların etkin olduğundan emin olunur ve varsa eksiklik hızlıca giderilir.
- Uluslararası Hasta Hizmetleri Koordinatörleri teşvik ettikleri hasta üzerinden belirlenen oranlarda prim verilir. Prim oranları Uluslararası Hasta Hizmetleri Uzmanlarının kazandırdığı hasta ya da kurum vasıtası ile gelen hastaya göre değişkenlik gösterir.
- Hasta istatistikleri aksiyon raporunda aylık olarak hastane yönetimine mail ile raporlanır ve süreç iyileştirme ve gözden geçirme toplantıları yapılır.

4.1. İşleyiş Şeması



OPTIMED	KALİTE YÖNETİM DOKÜMANLARI	Doküman No:HE-PR-05 Yayın Tarihi : 05.11.2020 Revizyon No :03 Revizyon Tar.:04.03.2022 Sayfa No :5/5
	SAĞLIK TURİZMİ İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ	

4.2.Pazarlama ve Tanıtım

- Uluslararası Hasta Hizmetleri Koordinatörü kuruma sağlık turizmi hastası kazandırabilmek için pazarlama ve tanıtım faaliyetlerine katkı sağlar ve bilgilerini güncel tutar.
- Televizyon için oluşturulan reklamlara ve içeriklerine hakim olur, gelen hasta başvurularını tam ve eksiksiz karşılar.
- Sosyal Medya ve Google Ads reklamlarının sağlık turizmi kapsamında hedef ülke ve branşlarda aktif olarak yapıldığından emin olur ve gerektiğinde katkı sağlar.
- Web sitemizin uluslararası hastaya gerçek ve doğru bilgi verdiğinden emin olur. Yabancı dilde yayında olan bilgileri kontrol eder ve gerekli eksikliklerin tamamlanması için aksiyon alır.
- Uluslararası hastanın kullandığı sigorta şirketleri ve asistan firmalar ile anlaşma yapılmasına yönelik aksiyonlar alır ve şirketlerle iletişimi sıcak tutar.
- Sağlık turizmine yönelik fuar ve kongreleri yakından takip ederek, fayda sağlayabilecekleri için gerekli hazırlıkları yapar ve katılım sağlar.
- Yapılan tüm pazarlama faaliyetlerinin devlet teşvikleri kapsamında olup olamayacağı ile ilgili bilgilerini sürekli taze tutarak gerekli başvuruları yapar ve takibini sağlar.

5. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Uluslararası Hasta Hizmetleri Koordinatörü sorumludur.