



T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ DIŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

Kod: HR.PR.01

Yayın Tarihi:15.12.2020

Revizyon No:

Revizyon Tarih:

S.N:1/3

1.AMAÇ: Merkezimize başvuran hastaların ilk başvurudan hizmetin tamamlanması aşamasına kadar olan sürede hizmete erişimini kolaylaştırmak üzere karşılama, danışma ve yönlendirme hizmetlerinin sunumunu ve poliklinik hizmetlerine erişimi kolaylaştırmak amaçlanmıştır.

2.KAPSAM: Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ağız Dış Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezinde tüm poliklinik hizmetlerinin kapsar.

3.SORUMLULAR: Başhekim, Hastane Müdürü, Kalite Koordinatörü, Hasta Hakları Birim Sorumlusu

4.UYGULAMALAR:

4.1.GENEL İŞLEYİŞ:

4.1.1 Merkezimiz İnternet Sistemi ile hizmet vermekte olup tedavi olmak isteyen hastalarımız internette randevu alabilmektedirler. Özel durumda olan hastalar (engelli, 65 yaş üstü vb.) merkezimize direk başvurup alabilmektedirler. Yine bu hastalar için randevu bankosu oluşturulmuştur, hastalara bu şekilde yardımcı olunmaktadır. Acil başvuru yapan hastalarımız (trafik kazası, ağız içi travma, düşme, durdurulamayan kanamalar, enfekte diş v.b.) ilk muayene kliniğinde değerlendirilir. Mahkum hastalar için randevu verilememekte olup mevzuat gereği HBYS ile muayene hizmeti alması sağlanmaktadır. İnternet sitesini tamamı yabancı uyruklu hastaların hizmete erişimini kolaylaştırmak için ulusal dil formatında da kullanılabilmektedir. Yabancı uyruklu hastalar için karşılama, danışma ve yönlendirme personeli ulusal dilde de yardımcı olabilmektedir.

4.2.KARŞILAMA, DANIŞMA VE YÖNLENDİRME HİZMETİ

4.2.1 Merkezimiz karşılama, danışma ve yönlendirme biriminde bir personel, hasta kayıt birimiyle birlikte toplamda 3 personel bulunmaktadır. Hasta karşılama, danışma ve yönlendirme hizmetini dönüşümlü bir şekilde yürütürler. Kıyafetleri diğer çalışanlardan ayırt edici şekilde tasarlanmıştır.

4.2.2 Merkezimiz karşılama, danışma ve yönlendirme biriminde görev yapan personele Hasta Memnuniyeti Hasta Hakları Sorumlulukları ve Uymaları Gereken Kurallar, İletişim Becerileri konularında düzenli aralıklar ile eğitim verilmektedir.

4.3 HASTA KAYIT İŞLEMLERİ

4.3.1 Merkezimiz girişinde hasta kayıtları yapan birim bulunmakta olup birimde ilgili bölümlerde hizmet veren hekimlerin listesi aylık verilmekte günlük ani değişikliklerde (istirahat raporu, ölüm ve doğum gibi nedenlerden dolayı verilen mazeret izinleri) başhekimlik sekreteri tarafından hasta kayıt birimine bildirilmektedir.

4.3.2 Poliklinik Hizmetlerinde öncelik sırası Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 2017/10 tarihli değişikliği ile güncellenmiş olup bahse konu Genelge doğrultusunda hizmet vermektedir. Engelli ve öncelikli hastalarımız mağduriyetin önüne geçme adına internet randevusu almadan kurumumuzda muayene edilmeleri sağlanmaktadır. Hastaların bir gün önceden randevu almaları yeterlidir.

4.4 POLİKLİNİK SÜRECİ



T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

Kod: HR.PR.01

Yayın Tarihi:15.12.2020

Revizyon No:

Revizyon Tarihi:

S.N:2/3

4.4.1. Hastaların muayene alacağı zaman aralığı internetten randevu alan hastalar için **15** dakika olarak belirlenmiştir. Hasta ne kadar bekleyeceği ve muayene zaman aralığı konusunda internetten, merkezimiz hasta kayıt biriminden randevu aldıysa hasta kayıt görevlisi tarafından sözlü olarak bilgilendirir. Acil şekilde geldiyse ilk muayene polikliniğinde bekletilmeden muayene olması sağlanır. Randevulu Hastalara randevu saatinden en az 15 dakika önce merkezimize başvurmaları ve muayene olacakları hekimin polikliniği önünde beklemeleri elektronik ekranı takip edip randevu saati geldiğinde içeriye muayene için girmeleri bilgisi verilir. Konu ile ilgili Bilgilendirme Broşürleri Hasta kayıt birimimizde ve polikliniklerimizde mevcuttur. Poliklinik ve Röntgen birimi elektronik hasta çağırma ekranında öncelikli hastalar belirtilmektedir.

4.5. RANDEVU VERME SÜRELERİ

4.5.1. Randevu verme süreleri ve prosedürleri kliniklere göre farklılık göstermektedir. Merkezimiz 8 ayrı klinik ile hizmet sunmakta ve her bölümün işleyişi farklılık göstermektedir. Randevu verilirken klinik hasta ve hekim sayıları istenilen tetkikin özelliği, aciliyeti, hastaların ihtiyaçları gibi hususlar göz önünde bulundurulmaktadır. Yapılacak işlemlerle ilgili hastalara verilebilecek randevu süreleriyle ilgili olarak net bir tarih aralığı bulunmamaktadır. Hastalara verilebilecek en kısa süre içinde randevu oluşturulmaya ve tedavilerinin sorunsuz bir şekilde yapılabilmesine yönelik çalışılmaktadır.

4.5.2. Merkezden alınan randevu verme süreleri ile ilgili istatistikler Başhekim, Müdür, Kalite Yönetim Direktörü tarafından değerlendirilir. Randevu verme süreleri ile ilgili gecikmeler takip edilir. Gerekliyse düzeltici önleyici faaliyetler başlatılır.

4.5.3. Verilen randevu süresinde hekim ya da sistemden kaynaklı bir gecikme olması durumunda hastalar en az 72 saat öncesinden bilgilendirme yapılır ve yeni bir randevu oluşturulur.

4.5.4. Birimde görevli personeller her gecikilen hastalarla ilgili istatistiki bilgileri kayıt altına almakta kalite yönetim birimine bildirmektedir. Kalite yönetim birimi tarafından gecikmelerle ilgili analizler yapılmakta ve gerekli durumlara da düzeltici önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.

4.6. YAŞLI VE ENGELLİ KİŞİLERDE SAĞLIK HİZMETİ

4.6.1. Yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimlerini kolaylaştırmaya yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. İlk muayene ve diğer kliniklerde yaşlı ve engelli kişilerin öncelikli kayıt yaptırımları sağlanmaktadır. Onlara öncelikli hasta grubuna ait olan sıra numarası verilmekte ve muayeneleri öncelikli olarak yapılmaktadır.

4.6.2. Yaşlı ve engelli kişilerin poliklinik alanlarında öncelikli oturabilmelerine yönelik düzenleme yapılmış ve oturma alanları belirlenmiştir.

4.6.3. Yaşlı ve engelli kişilerin muayene, tanı ve tedavi işlemlerinde öncelikli olmaları yönünde titizlik gösterilmekte ve gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Klinik işleyişine uygun olarak gerekli öncelik verilmektedir.

4.6.4. Acil durumlarda yaşlı ve engelli bireylerin kurumdan tahliyesinde, kurumda ilgili katta görev yapan güvenlik görevlisi yetkilendirilmiştir.



T.C.
KÜTAHYA SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

Kod: HR.PR.01

Yayın Tarihi:15.12.2020

Revizyon No:

Revizyon Tarih:

S.N:3/3

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

*SKS ADSH SETİ