



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
HASTANESİ

ÇAĞRI MERKEZİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_CM_P_01	01.3.2023	-	-	3

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Pazarlama İletişimi ve Hasta Kabul Hizmetleri Müdürü	Kalite Koordinatörü	Hastaneler Yönetim Kurulu Başkanı



ÇAĞRI MERKEZİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_CM_P_01	01.3.2023	-	-	3

1.AMAÇ

Hasta memnuniyeti odaklı ve kaliteli hizmet anlayışını benimsemiş kadro tarafından, telefonda, kurum imajına uygun, hasta veya yakınlarının beklentilerini karşılayacak hizmetler sunmak.

2.KAPSAM

Yakın Doğu Oluşumu Hastanelerinin çağrı merkezini arayan hasta veya hasta yakınlarının taleplerine empatik yaklaşmak, beklentileri doğru anlamak, belirlenen kalite standartları çerçevesinde cevaplamak.

3.KISALTMALAR

TegSoft: Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri Çağrı Merkezi tarafından kullanılan randevu sistemi yazılım programı.

4.TANIMLAR

Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri; Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Güzelyurt Dispanseri, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi Bafra Dispanseri, Yakın Doğu Üniversitesi Diş Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Diş Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hayvan Hastanesi'ni içerir.

Çağrı Merkezi Ekibi; Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri için çağrı merkezi hizmeti veren ekibi ifade eder.

Slot: Hekim randevu ekranı.

İç Müşteri: Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri personeli

5.SORUMLULAR

Çağrı merkezi ekibi.

6. FAALİYET AKIŞI

- 6.1. Çağrı Merkezi ekibi aylık planlama doğrultusunda vardiya esasına göre çalışır.
- 6.2. Çağrı Merkezi Ekibi, Yakın Doğu Oluşumu Hastanelerinden randevu ve sunulan hizmetlerle ilgili bilgi almak isteyen hasta veya hasta yakınlarına, tüm konuşmaların kayıt altına alındığı bir ortamda hizmet verir.
- 6.3. Çağrı Merkezi Ekibi, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi için Teg Soft üzerinden çağrı kabul eder, Hastane İşletim Sistemi Nucleus'ta randevu oluşturur. Hasta beklentisi doğrultusunda oluşturulan randevu için hastadan, randevunun oluşturulduğu hastane adı, tarih, saat ve doktor adı belirtilerek onay alınır.
- 6.4. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi'ne gelen hasta şikayetlerini alır, ilgili hastanenin hasta hakları birimine Teg Soft tarafından kayıt altına alınan ses kaydını e-posta yolu ile göndermek suretiyle aktarır.
- 6.5. Yakın Doğu Üniversitesi Diş Hastanesi, Yakın Doğu Üniversitesi Hayvan Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Diş Hastanesi, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi



ÇAĞRI MERKEZİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_CM_P_01	01.3.2023	-	-	3

Güzelyurt Dispanseri ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi Bafra Dispanseri'ne ait bilgi, randevu ve şikayet talepleri için kişileri ilgili sağlık merkezine aktarır.

- 6.6.**İç Müşterinin aramalarını yanıtlar, Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri dahili numaralarını İç Müşteri ile paylaşır ve hat aktarımı yapar.
- 6.7.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi doktorlarının randevu ekranlarını (slot) başhekimlikten gelen bilgi slot prosedürü uyarınca düzenler.
- 6.8.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi hastanelerinin web sayfalarına gelen çevrimiçi randevu taleplerine telefoniyen ya da kurumsal e-posta hesaplarından geri dönüş sağlar.
- 6.9.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hayvan Hastanesi'nin sosyal medya hesaplarına gelen mesajları cevaplar, randevu oluşturur, ihtiyaç halinde ilgili bölüme yönlendirir.
- 6.10.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi yataklı servislerinden taburcu olan hastalara yönelik memnuniyet araması gerçekleştirir, raporlar ve yönetim ekibi ile paylaşır.
- 6.11.**Belirlenen hedef kitlelere dış arama gerçekleştirir, sağlık paketi tanıtımı ve satışı yapar.
- 6.12.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi için check-up paket tanıtımı ve satışı gerçekleştirir.
- 6.13.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi hastanelerinin aylık çağrı merkezi raporunu hazırlar ve yönetim ile paylaşır.
- 6.14.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi çağrı merkezinde aylık satışı gerçekleşen check-up paketlerinin raporunu hazırlar ve muhasebe ile paylaşır.
- 6.15.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi hasta danışmanları için belirlenmiş olan kriterler doğrultusunda memnuniyet anketi araması gerçekleştirir ve raporlar.
- 6.16.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi hasta danışmanlarının aylık performans kriterleri kapsamında sistemden çağrı kayıtlarını çeker, ilgili bölüm ile paylaşılır.
- 6.17.**Çağrı merkezindeki hat arızalarını takip ve kontrol eder, arıza oluşması durumunda Hastane Bilgi İşlem Bölümüne ve çözüm ortağı firmaya bilgi verir.
- 6.18.**Çağrı Merkezi'nde bulunan tüm teknik ekipmanların (kulaklık, bilgisayar vb) çalışır durumda olduğunu kontrol eder, arıza oluşması durumunda Bilgi İşlem Bölümüne bilgi verir.
- 6.19.**Çağrı merkezi nöbet vardiyası bitiminde tüm hatları 1110 kısa numarasına yönlendirir ve kontrolünü sağlar.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:-