



HASTA KABUL HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_01	01.3.2023	-	-	5

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

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



HASTA KABUL HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_01	01.3.2023	-	-	5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'nin misyon ve politikaları doğrultusunda; genel ve/veya kritik bakım gereken bölümlerde tedavi görecek hastaların tanımlanması, bu kriterlere göre bölümlere hasta kabulünün yapılması, tedavi sonrası ise taburcu işlemlerinin düzenli ve hızlı şekilde tamamlanmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu talimat Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'nde acil servis, poliklinik ve yataklı sevislerde hasta kabul hizmetleri çalışanları tarafından yürütülen tüm kayıt, kabul, ödeme ve iş süreçlerini kapsar.

3. KISALTMALAR:-

4. TANIMLAR

Nucleus; Hastane İşletim Sistemi

5. SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından hasta kabul hizmetleri çalışanları ile tedavi ve bakım hizmeti veren bölümlerde çalışan tüm personel sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

Acil Servis Hizmetleri

6.1. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi bünyesinde 24 saat esasına göre çalışan Acil Servis hasta danışmanları mevcuttur. 24/48 vardiya usulüne göre çalışan 2'şer kişilik 3 ekip görev almaktadır.

6.2. Hastalar, ambulans transferi veya kendi imkanlarıyla tek veya refakatçi eşliğinde Acil Servise başvurabilir. Hastalar nispeten iyilik hali ile gelebileceği gibi bilinci kapalı olarak da getirilebilmektedir. Nispeten iyilik hali ile başvuran hastaların Nucleus'taki kayıtları hasta danışmanları tarafından gerçekleştirilmektedir. Her hasta için tek bir Hasta ID numarası verilir ve hastanın tüm işlemleri bu ID numarası ile yapılır. Daha sonraki başvurularında da işlemlere aynı ID numarası ile devam edilir. Hastaneden ilk kez hizmet alacak hastalar için kayıt işlemi sırasında özlük bilgisi olarak; isim – soyadı, kimlik/pasaport numarası, uyruk, adres, telefon numarası, anne baba adı ve e-posta adresi bilgisi alınır. Bilgiler hasta danışmanı tarafından kimlik kartı/pasaport görülerek teyit edilir. Hastaneden daha önce hizmet almış hasta kaydı bulunan kişiler için ilk kayıta alınan isim-soyadı, doğum tarihi, doğum ili, geldiği ilçe, adres ve telefon numarası bilgileri teyit edilir, değişiklik var ise Nucleus'taki kaydı güncellenir. Hasta başvurusu açılır.

6.3. Bilinci kapalı halde getirilen hastaların refakatçileri olması halinde Nucleus'taki kayıtları refakatçi desteğiyle gerçekleştirilir. Refakatçisi olmayanlar için kayıt işlemleri Nucleus'ta Acil kodu ile açılır, bu arada hasta yakınlarına ulaşılmaya çalışılır. Ulaşılamayan durumlarda hastanın ilk müdahale ve tedavisi sonrası eksik bilgileri tamamlanır. Hastanın yakını ve refakatçisi olmaması ve müdahaleye rağmen ex olması durumunda süreç Hukuk Ofisine devredilir. Hastanın acil servisten taburculuğu öncesinde, doktor yönlendirmesi ve/veya hasta talebi ile ilgili branş için randevu oluşturulur.



HASTA KABUL HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_01	01.3.2023	-	-	5

6.4. Acil Servis hizmet alımı tamamlanan hastaların ödeme işlemleri hasta danışmanları tarafından başlatılır. Ödeme özel hastalar için peşin, kredi kartı, özel sağlık sigortası ya da kredili, personel için ek olarak maaş kesintisi şeklinde yapılabilir. Peşin ve kredi kartı ile yapılan ödemelerde hastaya fatura makbuz verilir. Özel sağlık sigortası ile yapılacak ödemelerde ilgili sigortadan provizyon alım işlemleri başlatılır, varsa sigorta farkı hastadan talep edilir. Hizmet tutarının hastaya yansıyan kısmı için fatura makbuz verilir. Ödemesi daha sonra yapılacak hizmetler için kredili fatura kesilir. Personel maaş kesintisi kapsamında yapılacak işlemlerde **“Personel Maaş Kesintisi Formu”** doldurulur. Acil Serviste doktor tarafından yatışı istenen hastalardan avans ödeme talep edilir. Hastanın ameliyat ihtiyacı halinde, Fiyat Verme Birimi'nden ameliyat fiyatı talep edilir, hasta fiyatla ilgili bilgilendirilir. Avans tutarı için Muhasebe Bölümü ile iletişime geçilir. Hasta isterse Acil Servis hizmet bedelinin tümünü ödeyebilir.

Ayaktan Hasta Hizmetleri

6.5. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'ne ayaktan hasta başvuruları randevulu veya randevusuz olarak gerçekleşmektedir. Randevulu hastalar için randevu Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri Çağrı Merkezi tarafından verilebileceği gibi, Hasta Kabul Hizmetleri çalışanları tarafından telefoniyen ya da hastaneye direkt başvuru sırasında da verilebilmektedir.

6.6. Randevusuz gelen hastanın şiddetli ağrısı var ve durumunun acil olduğu anlaşılıyorsa Acil Servise yönlendirilir. Durumu acil olmayan randevusuz hasta için ana giriş danışma görevlisi Nucleus'ta ilgili poliklinik doktorlarının randevularını kontrol eder, müsait ise randevu kaydını oluşturur, hastayı polikliniğe yönlendirir. Randevu müsaitliği yoksa ilgili poliklinik hasta danışmanına telefoniyen ulaşarak, randevu verilip verilemeyeceğini sorgular. Randevu verilebiliyor ise hastayı ilgili polikliniğe yönlendirir, verilemiyorsa sonrası için randevu oluşturur. Polikliniğe başvuran randevusuz hasta için yine müsaitlik olması durumunda hasta kaydı oluşturularak hizmet verilir. Hasta hangi bölümden hizmet alacağı konusunda bilgi sahibi değil ise hasta danışmanı ilgili olabileceğini düşündüğü bölümlerin hekimlerine danışarak hastayı yönlendirir. Hangi bölüme yönlendirileceğine karar verilemeyen erişkin hastalar Dahiliye Polikliniğine, onsekiz yaşından gün almamış çocuk hastalar ise Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Polikliniğine yönlendirilir. Buradaki değerlendirmeden sonra gerekiyorsa hasta başka bölüme/bölmelere yönlendirilir.

6.7. Randevulu/randevusuz ayaktan başvuran hastaların Nucleus'taki kayıtları hasta danışmanları tarafından gerçekleştirilmektedir. Her hasta için Nucleus tarafından tek bir Hasta ID No numarası atanır ve hastanın tüm işlemleri bu Hasta ID numarası ile yapılır. Hastaneden ilk kez hizmet alacak hastalar için kayıt işlemi sırasında özlük bilgisi olarak; isim – soyadı, doğum tarihi, doğum ili, geldiği ilçe, kimlik/pasaport numarası, uyruk, adres, telefon numarası, anne baba adı ve e-posta adresi bilgisi alınır. Bilgiler hasta danışmanı tarafından kimlik kartı/pasaport görülerek teyit edilir. Hastaneden daha önce hizmet almış hasta kaydı bulunan kişiler için ilk kayıta alınan isim-soyadı, adres ve telefon numarası teyit edilir, değişiklik var ise sistemde güncellenir. Hasta başvurusu açılır. Hastadan muayene ücreti tahsil edilir. Ödeme özel hastalar için peşin, kredi kartı, özel sağlık sigortası ya da kredili, personel için ek olarak maaş kesintisi şeklinde yapılabilir. Peşin ve kredi kartı ile yapılan ödemelerde hastaya fatura makbuz verilir. Özel sağlık sigortası ile yapılacak ödemelerde ilgili sigortadan provizyon alım işlemleri başlatılır, varsa sigorta farkı hastadan talep edilir. Hizmet tutarının hastaya yansıyan kısmı için fatura makbuz verilir. Ödemesi daha sonra yapılacak hizmetler için ise kredili fatura kesilir. Personel maaş kesintisi kapsamında yapılacak işlemlerde **“Personel Maaş Kesintisi Formu”** doldurulur. Daha sonra hasta muayeneye yönlendirilir.

HASTA KABUL HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_01	01.3.2023	-	-	5

6.8. Muayene sonrası doktor tarafından gerekli görüldüğü durumlarda tahlil tetkik istemleri bölüm dinamiklerine bağlı olarak hasta danışmanı ya da doktorlar tarafından hizmet girişi olarak sisteme atılır. Hizmet girişi atılan hastalar için ödeme süreci tekrarlanır.

6.9. Hasta yoğunluğuna bağlı olarak doktor talebi doğrultusunda haftasonu polikliniklerde hasta kabulü yapılır. Her ay, bir sonraki ay için haftasonu poliklinik hizmetlerinde görev alacak hasta danışmanlarının belirlendiği **“Poliklinik Nöbet Çizelgesi”** doldurulur, görev alacak kişilere nöbet tarihleri ile ilgili bilgi verilir.

6.10 Hasta tahlil tetkik sonuçları hasta danışmanları tarafından takip edilerek hastaya bilgi verilir. Sonuçlarla ilgili doktorla hasta yüz yüze ya da telefoniye görüşülür. Tahlil tetkik sonuçlarına ilişkin raporlar hastaya elden verilebileceği gibi hasta kayıt sırasında hastadan alınan e-posta adresine de gönderilebilir. Ayrıca hasta sonuçlarına <https://neareasthospital.com/online-hizmetler/> adresinde laboratuvar sonuçları linkinden, hasta ID, kimlik kartı ve güvenlik kodu girilerek de erişilebilir.

6.11.Sistem arızaları/güncellemeleri, internet kesintileri, vb. nedenlerle Nucleusta kayıt işlemlerinde meydana gelen duraksamalarda, hastaya ait özlük bilgilerin yer aldığı **“Hasta Bilgileri Kayıt Formu”** doldurulur. Sistemin aktif hale gelmesi ile **“Hasta Bilgileri Kayıt Formu”**na alınan bilgiler doğrultusunda sistem kayıtları gerçekleştirilir. Ödemeler için ise fatura ve makbuz elde kesilmek suretiyle gerçekleştirilir.

Yatan Hasta Hizmetleri

6.12.Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi’nde yatarak tedavi görecektir hastalar için bölüm dinamiklerine bağlı olarak poliklinik hasta danışmanı veya Yatış Taburculuk Birimi çalışanı tarafından Hasta Yatış Onam Formu doldurulur. **“Hasta Yatış Onam Formu”** ile birlikte hastanın tüm tahlil, tetkik sonuçları hasta danışmanı tarafından hasta dosyasına eklenerek, hasta, Yatış Taburculuk Birimine devredilir. Mesai saatleri dışında plansız yatışı yapılacak hastalara ait dosya hazırlığı ise Acil Servis ekibi tarafından düzenlenir.

6.13.Yataklı servise yatışı yapılan hastaya, yataklı servis hasta danışmanı tarafından yatış yapacağı oda özellikleri ile ilgili bilgilendirme yapılır. Yatış Taburculuk Biriminden iletilen hasta dosyası hemşire ekibine teslim edilir.

6.14.Günlük olarak hasta ve varsa refakatçisi için yiyecek menüsü doğrultusunda talep alınır. Menü talepleri için **“Haftalık Menü Formu”** doldurulur.

6.15.Hastaya ait sarf malzeme ile tahlil tetkik istemleri yataklı servis hasta danışmanı ve/veya hemşireler tarafından günlük olarak Nucleus’a girilir. Hasta için yaptırılacak tüm tetkiklerin randevuları, hasta danışmanı tarafından organize edilir. Gerçekleştirilen tahlil tetkik sonuçları takip edilir, çıkan sonuçlar hasta dosyasına eklenir.

6.16.Hasta odasında oluşan sorunların çözülmesi için ilgili bölümlerle gerekli koordinasyon sağlanır.

6.17.Taburcu olacak hasta için doktor tarafından Nucleus’ta taburculuk onayı verilir. Taburculuk onayı verilen hastanın hasta danışmanı tarafından tüm işlemleri sistemden kontrol edilir. Yatış taburculuk birimi ile koordineli bir şekilde ödeme süreci başlatılır. Yatış Taburculuk Birimi tarafından bildirilen ücret, hasta danışmanı tarafından hastadan tahsil edilir. Ödeme



HASTA KABUL HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_01	01.3.2023	-	-	5

özel hastalar için peşin, kredi kartı, özel sağlık sigortası ya da kredili, personel için ek olarak maaş kesintisi şeklinde yapılabilir. Peşin ve kredi kartı ile yapılan ödemelerde hastaya fatura makbuz verilir. Özel sağlık sigortası ile yapılacak ödemelerde ilgili sigortadan provizyon alım işlemleri başlatılır, varsa sigorta farkı hastadan talep edilir. Hizmet tutarının hastaya yansıyan kısmı için fatura makbuz verilir. Ödemesi daha sonra yapılacak hizmetler için kredili fatura kesilir. Personel maaş kesintisi kapsamında yapılacak işlemlerde **“Personel Maaş Kesintisi Formu”** doldurulur.

6.10. Taburculuk sürecinde doktor ve/veya hasta talebi ile kontrol muayenesi randevusu oluşturulur. Ödeme süreci başlatılır. Tüm belgelerin içinde yer aldığı hasta dosyası hastaya teslim edilerek süreç tamamlanır. Hasta taburculuğu tamamlandıktan sonra hastaya ait yatış dosyası **“Dosya Kontrol Formu”**na göre düzenlenerek arşiv bölümünde kayıt altına alınır. Mesai saatleri dışındaki taburculuk işlemleri hafta içi saat 20:00, hafta sonu 17:00’a kadar hastane ana girişinde görevli hasta danışmanı tarafından gerçekleştirilir. Bunun haricindeki taburculuklar Acil Servis ekibi tarafından tamamlanır.

6.11. Hasta taburculuğu sonrasında ve yeni hasta alımı öncesinde hasta odalarında yer alan demirbaş ve malzemelerin varlığına ilişkin kontroller yapılır. Bunun için **“Hasta Odası Kontrol Formu”** doldurulur.

Hasta Kabul Hizmetleri Çalışanlarının Eğitimi

6.12. Yeni işe başlayan çalışanlar İnsan Kaynakları tarafından düzenlenen oryantasyon eğitimine dahil olur. Buna ek olarak ihtiyaçlar doğrultusunda hizmet içi eğitimler düzenlenir. Hasta danışmanlarının katılımı sağlanır. Ayrıca yine İnsan Kaynakları koordinasyonunda aylık çevrimiçi eğitimler gerçekleştirilir. Dönüşümlü olarak hasta danışmanlarının bu eğitimlere katılımı sağlanır. Katılım durumları kontrol edilerek kayıt altına alınır.

Dil Desteği

6.13. Hasta veya hasta yakını ile hasta danışmanı yabancı dil eksikliği nedeniyle iletişim kurulmıyorsa Uluslararası Hasta Ofisinden iletişim için tercümanlık desteği talep edilir.

Gizlilik İlkesi

6.14. Hasta gizliliği doğrultusunda hastalara ait hiçbir bilgi hastanın bilgi ve isteği dışında 3. bir kişiyle paylaşılmaz. Tahlil tetkik sonuçları paylaşılırken hastanın kimlik kartı/pasaportu görülerek kimlik teyidi yapılır.

7.İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 7.1. Yatan ve/veya Yatacak Hasta Taahhünamesi
- 7.2. Hasta Yatış Onam Formu
- 7.3. Acil Halin Sona Ermesine İlişkin Bilgilendirme Formu
- 7.4. Sosyal Güvenlik Kurumu Mensubu Hasta Kabulü Red Ve Hasta Bilgilendirme Formu
- 7.5. Sosyal Güvenlik Kurumu Beyan ve Taahhüname
- 7.6. Haftalık Menü Formu
- 7.7. Hasta Odası Kontrol Formu
- 7.8. Aylık Poliklinik Nöbet Çizelgesi
- 7.9. Personel Maaş Kesintisi Formu
- 7.10 Dosya Kontrol Formu
- 7.11 Hasta Bilgileri Kayıt Formu