



HASTA YATIŞ VE TABURCU İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
HHM_P_02	07.06.2012	02.01.2023	RV01	7

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

02.01.2023

Hastane Logosu'nun yenilenmesi,
TEMOS standartları doğrultusunda, tüm maddeler gözden geçirildi.
Doküman numaraları değiştirildi.

1

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



HASTA YATIŞ VE TABURCU İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
HHM_P_02	07.06.2012	02.01.2023	RV01	7

1. AMAÇ

Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'nde yatış kararı verilmiş hastaların işlemlerinin hızlı ve eksiksiz bir şekilde gerçekleştirilmesi ve yatarak tetkik ve tedavi görmüş hastaların taburcu, faturalama ve tahsilat işlemlerinin zamanında ve hatasız gerçekleşmesinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM

Hasta kabul ve taburcu işlemlerini yapacak tüm Hasta Hizmetleri çalışanlarını kapsar.

3. KISALTMALAR:-

4. TANIMLAR: -

5. SORUMLULAR

Hasta kabul ve taburcu işlemlerini yapacak Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi çalışanları, hasta danışmanları, hekimler, hemşireler.

6. FAALİYET AKIŞI

6.1 Hasta Yatış İşlemleri İle İlgili Genel Yaklaşımlar

6.1.1 Hastalar hastaneye yatış ve tedavi için kendilerinden ya da yasal temsilcilerinden onay alınarak hastaneye kabul edilirler.

6.1.2 Hasta Türkçe konuşmıyorsa, hasta yakınlarından da Türkçe konuşabilen yoksa “**Yabancı Hasta Yetkilisi**”nden yararlanılır.

6.1.3 Hastanın dini ve kültürel ihtiyaçlarının farklı olduğu durumlarda; hasta ve yakınlarının ihtiyaçlarını doğrultusunda hareket edilir.

6.1.4 Her hastanın yatışı için, Hasta Yatış – Çıkış Yetkilisi tarafından “**Yatan ve Yatacak Hasta Taahhütnamesi ve Beyan ve Taahhütname Hasta Yatış Onam Formu**”nun hasta ya da yasal temsilcisi tarafından eksiksiz olarak doldurulması ve imzalanması sağlanır. Onay formunun bir kopyası Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü tarafından yatan hasta servisine hasta ile birlikte gönderilir.

6.1.5 İlgili doktor tarafından önceden orderi verilmiş, günü, saati ve yatak cinsi planlanmış yatışlar için oda hazırlanmıştır. Plansız yatışlarda oda durumu hastanın yatacağı kat ile koordine ve kontrol edilir.

6.1.6 Hastalar, hasta yatış personeli/stajeri eşliğinde yatışının yapılacağı kata gönderilir, “**Hasta Kimliği Doğrulama Prosedürü**” doğrultusunda kimlik kol bileklikleri hasta yatışı sırasında hazırlanarak takılır. Hasta danışmanı tarafından hasta kata alınır(Hastaneye yatan her hasta için beyaz kol bilekliği hazırlanır). Yatışı yapılan hastayı kabul eden hemşire/yatan hasta danışmanı, hastanın “**Yatan ve Yatacak Hasta Taahhütnamesi ve Beyan ve Taahhütname Hasta Yatış Onam Formu**” kontrol eder ve eksiklik var ise durumu Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne bildirir ve onayın alınmasını sağlar.

6.1.7 Yatışı yapılan hastaların servise doğru ve güvenli bir şekilde kabulünü sağlamak ve hastaneye uyumunu kolaylaştırmak amacıyla, hastaya gerekli bilgiler “**Servise Hasta Kabulü Talimatı**” doğrultusunda verilir. Hastalar, odaya hemşire/yatan hasta danışmanı tarafından alınır; “**Hastanın Bölüme ve Odaya Oryantasyonu Formu**” ile oda ve hemşire çağrı sistemi, yatağın kontrolü, TV, telefon, banyo, dolaplar ve ışıklar da dahil olmak üzere odadaki tüm ekipmanı ve eşyaları nasıl kullanacağı gösterilir. Hastaya / ailesine bölüm ve hastane kuralları ile ziyaret saatleri ve kısıtlamalarını anlatılır ve sigara politikasından bahsedilir. Acil durum planı anlatılır.



HASTA YATIŞ VE TABURCU İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
HHM_P_02	07.06.2012	02.01.2023	RV01	7

618. Hastalara sahip oldukları haklar ve yerine getirmesi beklenen sorumlulukları anlatılır ve “**Hasta Hakları ve Sorumlulukları Broşürü**” verilir.

62. Yatış Ödeme İşlemleri

621. Peşin Ödemeli Kabuller

Yatış işlemi esnasında hastanın tedavi ve/veya ameliyat fiyat tipi belirlenir. Yapılacak işlemler ve fiyatlandırma hakkında hasta bilgilendirilir. Hesaplanan tutarın %50’si hastadan avans olarak alınır ve avans makbuzu kesilir.

622. Özel Sigortalı Kabuller

Yatışına karar verilen özel sigortalı hastalar için, doktoru tarafından ilgili sigorta şirketine ait Ön Onay Yatış Formu doldurulur. Hastanın ibranameye imzası alınır. Sigortaya yollanacak formun ekine hastanın “**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Genel Anamnez ve Fizik Muayene Formu**”, her türlü tetkik amaçlı yapılmış işlemin (laboratuar, radyoloji) sonuç ve raporları ve istenildiği takdirde ayrıntılı doktor raporu eklenir. Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü hasta ve/veya yakınlarına yapılacak işlemler için alınacak onay hakkında açıklayıcı bilgi verdikten sonra tüm belgeleri ilgili sigorta şirketine fakslar. İşlemin değerlendirilme süreci takip edilir. İşlem onayının provizyonu alınır. İşlem onayının sonucu hasta ve/veya yakınlarına ve doktoruna bildirilir.

623. Özel Anlaşmalı Kurum Kabulleri

Yatışına karar verilen özel anlaşmalı kurum hastaları, hastanın mensup olduğu anlaşmalı kurumdan işlemi onaylayan bir sevk yazısı ile Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü’ne gelir. Sevk kâğıdının orijinali ve hastanın kimlik fotokopisi alınır ve teyit edilir. Sonrasında hasta ve/veya yakınına yatış işlemleri ve fiyatlar hakkında bilgi verilir.

624. Acil Servis Hastalarının Ödeme Şekilleri: Acil Servis’te bulunan hastasının yatarak tedavisine devam edilecek ise gerekli girişimlerin yapılabilmesi için hastanın ödeme statüsüne göre kaydı açılıp yatışı yapılır. Acil kabullerin gerekli hasta yatağı bulunmadığı takdirde öncelik sırası bulunur.

6241. Peşin Ödemeli Kabuller: Acil gelen hastaların acil servis doktoru tarafından “**Acil Servis Hekim İzlem Formu**”na, anamnez, özgeçmiş, muayene bulguları ve öntanı bilgileri girilir ve yatış isteğinde bulunulur. Çalışma saatleri içinde hasta ve/veya yakınları yatış işlemleri için Hasta Hizmetleri Departmanı’na, mesai saatleri dışında hasta hizmetleri acil bankosuna yönlendirilir. Acil Servis’e gelen hastaların yakınlarından hastaya ait kimlik bilgileri alınır. İlk müdahalesi yapıldıktan sonra hasta;

a) Düzenli yatış ise yatış işlemleri devam eder.

b) Travma ise yoğun bakıma transfer edilir.

c) Gözlem olarak sınıflandırılanlar ise kata transfer ya da taburcu edilir.

Hasta yakınlarına yapılacak işlemlerin ücret bilgileri verilerek kabulü sonucunda yapılacak tedavi ve işlemlerin karşılığında hesaplanan tutarın %50’si hastadan avans olarak alınır ve avans makbuzu kesilir. Hastanın tedavi zamanı ve kapsamında değişiklikler oluşursa hasta ve/veya yakınlarından ekstra avans istenir. Tutarın makbuzu kesilir ve hastaya verilir. Hasta veya hasta yakınları yapılacak tedaviyi kabul etmemeleri durumunda “**Tetkik veya Tedavi Red Tutanağı**” doldurularak hastanın o ana kadar yapılmış tüm tedavi ve işlemlerin tutarı hesaplanır ve ödemeleri tahsil edilerek faturası kesilir.

Özel Sigortalı Kabuller: Yatışına karar verilen özel sigortalı acil hastaların, acil servis doktoru tarafından “**Acil Servis Hekim İzlem Formu**”na, anamnez, özgeçmiş, muayene bulguları ve öntanı bilgileri girilir. Ayrıca hastanın mensup olduğu sigorta şirketine ait Ön Onay Yatış Formu doldurulur ve ekine hastanın “**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi**



HASTA YATIŞ VE TABURCU İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
HHM_P_02	07.06.2012	02.01.2023	RV01	7

Genel Anamnez ve Fizik Muayene Formu yapılacak işleme dair tetkik amaçlı yapılmış işlem, rapor ve sonuçları (laboratuvar ve radyoloji raporları) ve gereklilik halinde ayrıntılı doktor raporu ile yatış isteğinde bulunulur. Çalışma saatleri içinde hasta ve / veya yakınları yatış işlemleri için Hasta Hizmetleri Departmanı'na mesai saatleri dışında ise, hasta hizmetleri acil bankosuna yönlendirilir. Hasta kabul ve taburcu bölümü, hasta ve/veya yakınlarına yapılacak işlem için alınacak onay hakkında açıklayıcı bilgi verdikten sonra tüm evraklar, ilgili sigorta şirketine fakslanır. Hastanın, sigorta şirketinden gelen onay bilgisi hasta ve/veya yakınlarına ve doktoruna iletilir. Hastanın Ön Onay Formu sigortadan gelmeden hastaya özel sigortalı hasta olarak işlem yapılamaz, ön yazı gelene kadar peşin ödemeli statüsünde işlem görülür. Hasta ve/veya yakınlarına durum aktarılıp kabul ettiklerinde ve sigortadan onay geldiğinde, hastaya iade edilmek üzere %50'lik avans tutarı talep edilir. Tüm işlemler yapıldıktan sonra hasta karar verilen servisteki kat sekreterine bildirilip porter ile yönlendirilmesi yapılır. Hastanın ve/veya yakınlarının işlemleri reddettiği durumlarda ise, **"Tetkik veya Tedavi Red Tutanağı"** doldurulur. Hasta işlemleri hastaya / mensup olduğu kuruma fatura edilir.

6243 Özel Anlaşmalı Kurum Kabulleri: Acil olarak başvuran anlaşmalı kurum mensuplarının, kurum çalışma belgeleri ve kimlik fotokopileri alınarak mesai saatleri içinde sevk kağıtları kontrol edilir, mesai saatleri dışında sevsiz kabulleri yapılır ve kendilerine mesai saatleri içinde mensubu olduğu kurumdan sevk alabilmesi için doktor acil raporu verilerek sevklerini 24 saat içinde getirmeleri konusunda bilgi verilir. Acil servis doktoru tarafından **"Acil Servis Hekim İzleme Formu"**na, anamnez, özgeçmiş, muayene bulguları ve öntanı bilgileri girilir ve yatış isteğinde bulunulur. Daha sonra çalışma saatleri içinde ise, hasta ve/veya yakınları yatış işlemleri için Hasta Hizmetleri Departmanı'na mesai saatleri dışında ise hasta hizmetleri acil bankosuna yönlendirilir. Acil Servis'ten yapılan tüm yatışların bilgileri Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne bildirilir.

63. Hasta Taburcu İşlemleri İle İlgili Genel Yaklaşımlar

631 Hastanın taburculuk kararı doktor tarafından verildikten sonra taburculuk işlemlerine yönelik tıbbi uygulamalar **"Hasta Taburcu Talimatı"**na göre yapılır.

632 Yatan hasta danışmanları tarafından hasta için kullanılan tüm malzeme, ilaç ve sarflar ile yapılan işlemler hasta faturası üzerinde kontrol edilir.

633 Hasta taburcu olacağı günün sabahında, hasta danışmanı tarafından **"Yatarak Tedavi Gören Hastalar İçin Hasta Memnuniyet Anketi"** verilir ve taburcu olmadan doldurması ve anket kutusuna atması rica edilir.

634 Hastalara taburcu aşamasında hastalığı ve evde bakımı hakkında gerekli tüm bilgi ve dokümanlar hemşiresi ve doktoru tarafından verilir. İsteddiği taktirde evde bakım uygulamaları konusunda yönlendirilir.

635 Hastaya doktoru tarafından kontrol randevusu verilir. Kontrol randevusundan ayrıca bir ücret talep edilmez.

636 Hasta taburcu olmadan önce ilgili hekim ve hemşire eksik kayıtları tamamlar, hasta taburcu olduktan sonra dosyalarını teslim alan Tıbbi Kayıt Bölümü dosyaların yeniden kontrolü yapar ve eksik olanları kabul etmez.

637 Doktoru tarafından taburcu olması onaylanan hasta ve/veya yakını Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne yönlendirilir. Hastaya memnuniyet anketi doldurup doldurmadığı sorulur ve ister ise anket verilir. Hastanın ödeme statüsüne göre ücreti alınır ve faturası kesilir.

64. Taburcu Ödeme İşlemleri

641 Peşin Taburcu İşlemleri: Taburcu olacağı doktoru tarafından bildirilen hastaların tüm



HASTA YATIŞ VE TABURCU İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
HHM_P_02	07.06.2012	02.01.2023	RV01	7

charge ve belgelerin kontrolü yatan hasta danışmanı tarafından yapılır ve Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne bildirilir. Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü, hasta yakınlarına toplam hesap ile ilgili açıklamaları yapar ve incelenmek üzere hesap özeti ekstresi verilir. Karşılıklı mutabakat sonrası hastanın ödeme ve fatura işlemleri sonlandırılır. Yatan hasta danışmanına bilgi verilerek ve hemşire bilgisi dahilinde hasta taburcu edilir.

642. Özel Sigorta Taburcu İşlemleri: Taburcu olacağı doktoru tarafından bildirilen hastaların tüm charge ve belgelerin kontrolü yatan hasta danışmanı tarafından yapılır ve Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne bildirilir. Taburcu olacak hastanın özel sigorta için gerekli olan hasta dosyasındaki tüm laboratuvar, radyoloji gibi tetkik ve tedavi amaçlı işlem raporları, Tetkik İstek Formları, “**Epikriz Formu**”, cerrahi bir işlem ise, “**Ameliyat Raporu**”, Konsültasyon Raporları, günlük takip ve tedavi raporları, ilaç raporları ve Hemşire Gözlem Formlarının bir nüshası Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne gönderilir. Taburcu olacak anlaşmalı sigorta hastasından gönderilen döküm ile hesap ekstresi karşılaştırma yapması istenir. Özel sigorta sözleşmesine göre belirlenen fiyatlar ile hesap ekstresi düzenlenir. Kontrol edilen hesap ekstresi ile ek evraklar sigorta şirketine çıkış onayı için fakslanır. Sigorta şirketinden gelen rakamsal onay neticesinde kurum faturası ve hasta katılım payı düzenlenir. Yatan hasta danışmanından, ödemeler için hasta ve/veya yakınlarının Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne yönlendirmesi istenir. Özel sigorta ibranamesi düzenlenir ve hastaya imzalatılır. Hastaya ait fatura Hasta Yatış Taburcu Yetkilisi tarafından kesilir ve hastaya verilir. Kuruma ait fatura ise, Medikal Muhasebe Birimi tarafından kesilir ve kuruma gönderilir. Yatan hasta danışmanına bilgi verilerek ve hemşire bilgisi dahilinde hasta taburcu edilir.

Özel sigortalı hastalarda, hasta taburcu onayı için gereken süreç 1-2 saati bulmaktadır. Hastayı fazla bekletmemek ve süreci uzatmamak için taburcu işlemlerinin eksiksiz olarak yapılması gerekir.

643. Özel Anlaşmalı Kurum Taburcu İşlemleri: Taburcu olacağı doktoru tarafından bildirilen hastaların tüm charge ve belgelerin kontrolü yatan hasta kat danışmanı tarafından yapılır ve Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne bildirilir. Taburcu olacak hastanın özel anlaşmalı kurumlar için gerekli olan hasta dosyasındaki tüm laboratuvar, radyoloji gibi tetkik ve tedavi amaçlı işlem raporları, Tetkik İstek Formları, **Epikriz Formu**, cerrahi bir işlem ise, “**Ameliyat Raporu**”, Konsültasyon Raporları, günlük takip ve tedavi raporları, ilaç raporları ve Hemşire Gözlem Formlarının bir nüshası Hasta Yatış ve Taburcu Bölümü'ne gönderilir.

Taburcu olacak anlaşmalı kurum hastasından kat danışmanı tarafından gönderilen döküm ile hesap ekstresi karşılaştırması yapması istenir. Özel kurum sözleşmesine göre belirlenen fiyatlar ile hesap ekstresi düzenlenir. Kontrol edilen hesap ekstresi, ek evraklarla beraber anlaşmalı kurum çıkış onayı için fakslanır. Faks geçmeyi gerektirmeyen durumlarda hesap özetine hasta tarafından faturayı görüp onayladığına dair imza alınır. Yatan hasta kat sekreterine bilgi verilerek ve hemşire onayı alınarak hasta taburcu edilir.

65. Faturalama

Tüm kesilen faturalar günlük kasa envanterleriyle Medikal Muhasebe Bölümü'ne görev teslim esnasında teslim edilir. Kurum faturası alt evrakları ise belirlenen gün ve saatler arasında Medikal Muhasebeye Kurum Faturası Teslim Raporu ile iletilir. Muhasebe Bölümü tüm eksik evrak, kuruma göre anlaşmalı fiyat kontrolünü yapıp faturaların çıktısını alır. Kurumların ödeme günlerine göre faturaların birer fotokopi örneğini kurum adına

listeleyerek ilgili kurumlara b iletir. Kurumlara gönderilen tüm faturaların anlaşmalı kurumlar ile mutabakatını yapar ve ödemeleri takip eder. Kurumlarca ödenen faturaların



HASTA YATIŞ VE TABURCU İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
HHM_P_02	07.06.2012	02.01.2023	RV01	7

hasta ve kurum bazında ödemelerini muhasebeleştirir. Medikal Muhasebe, kurumlara gönderilen fakat sorunlu olarak geri dönen faturaları inceleyerek, uygunluğunu anlaşıma şartlarına göre tekrar düzenler ve kuruma geri ulaştırır ve ödemelerini takip eder.

66. Verilecek Hizmetler Karşılığı Düzenlenecek Belgeler

661. Faturalar ve Faturaların Açık-Kapalı Olması: Hastanenin vermiş olduğu tetkik ve tedavi hizmetleri sonucu, hastadan tahsilat yapabilmesi için belge düzenleme zorunluluğu vardır. Türk Ticaret Kanunu'nda (TTK) fatura olarak adlandırılan belge düzenlendikten sonra oluşan bedel, hastadan nakit, döviz ve kredi kartı ile tahsil edilebilir. Hastanın fatura bedelinin tamamını veya bir kısmını ödeme gücünün olmaması durumunda, kalan bakiye için vadeli çek ve vadeli senet alınabilir. Bu durumda fatura bedelinin tamamı tahsil edilemediği için firma kaşesi, hasta bilgilerinin yazıldığı faturanın üst kısmına basılır. Bu işlem TTK'ya göre faturanın açık olması anlamına gelmektedir. Fatura bedelinin tamamının tahsil edilmesi durumunda, kaşe faturanın alt kısmına basılır. Bu işlem TTK'ya göre fatura bedelinin tamamının tahsil edilmesi yani faturanın kapalı olması anlamına gelmektedir.

662. Tahsilat Makbuzu: Aşağıdaki durumlarda hastaya tahsilat makbuzu düzenlenir. Hastalardan gerek avans niteliğinde yapılan tahsilatlarda, gerek fatura düzenlenirken yapılacak tahsilatlarda ve fatura bedelinin tamamı tahsil edildiği hallerde YDÜ Hastanesi tarafından tahsilat makbuzu düzenlenir. Fatura bedelinin bir kısmının yada tamamının ödenmemesi durumunda güvence olarak hastadan çek/senet alınabilir. Bu durumda alınan çek / senet için tahsilat makbuzu düzenlenir. Tahsilat makbuzları sistem üzerinden kesilecek ve numaraları yine sistem tarafından otomatik olarak verilir. İki nüsha olarak düzenlenir. Bir nüshası hastaya verilir. Diğer nüsha hastanede kalır. Herhangi bir sebepten dolayı makbuz iptal etmek gerektiğinde, iptal yetkisi belirli kişilere verilecek ve makbuz iptal edilse bile gün sonu dökümlerinden çıkarılır.

67. Gecikmeli Taburculuk

Hastanın taburcu edilmesinin ertelenmesi durumunda hastanın kendisine, hasta yakınına, hastanın sigorta şirketine, işverene veya diğer üçüncü kişilere '**Yatış Taburculuk Bakiye Bildirim Formu**' ile birlikte yazılı bilgi verilir ve onam alınır."

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 7.1. Yatan ve Yatacak Hasta Taahhünamesi ve Beyan ve Taahhüname Hasta Yatış Onam Formu
- 7.2. Hasta Kimliği Doğrulama Prosedürü
- 7.3. Servise Hasta Kabulü Talimatı
- 7.4. Hastanın Bölüme ve Odaya Oryantasyonu Formu
- 7.5. Hasta Hakları ve Sorumlulukları Broşürü
- 7.6. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Genel Anamnez ve Fizik Muayene Formu
- 7.7. Acil Servis Hekim İzlem Formu



HASTA YATIŞ VE TABURCU İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
HHM_P_02	07.06.2012	02.01.2023	RV01	7

- 7.8. Tetkik veya Tedavi Red Tutanağı
- 7.9. Hasta Taburcu Talimatı
- 7.10. Yatarak Tedavi Gören Hastalar İçin Hasta Memnuniyet Anketi
- 7.11. Epikriz Formu
- 7.12. Ameliyat Raporu
- 7.13. Yatış Taburculuk Bakiye Bildirim Formu