



MÜTERCİM-TERCÜMAN HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_04	10.03.2023	-	-	2

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

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

MÜTERCİM-TERCÜMAN HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_04	10.03.2023	-	-	2

1.AMAÇ

İhtiyaç halinde, yabancı hastalar ve yabancı hasta yakınları ile sağlık çalışanları arasındaki iletişimi sağlamak, medikal raporlar, resmi yazışmalar ve sosyal medya içeriklerinin çevirisini yapmak.

2.KAPSAM

İhtiyaç halinde, muayene süreçlerine dahil olarak doktor ile yabancı hasta arasındaki iletişimi sağlamak, hastane fiyat verme, yatış taburculuk, yoğun bakım, yataklı servis ve poliklinikler ile hukuk ofisi gibi birimlerin yabancı hasta süreçlerine iletişim desteği vermek, check-up yaptırmak için gelen uluslararası hastalara refakat etmek, yabancı hastaları yataklı servislerde ziyaret etmek, hasta tahlil, tetkik, epikriz vb. medikal hasta raporları ile hastane resmi yazı, belge, protokol/sözleşme, sosyal medya içeriklerinin yazılı olarak çevirisini yapmak, hastane adına İngilizce olarak resmi yazıları hazırlamak.

3.KISALTMALAR

UHO: Uluslararası Hasta Ofisi

4.TANIMLAR.-**5.SORUMLULAR**

Uluslararası Hasta Ofisi çalışanları ve yabancı dil bilen tüm personel.

6.FAALİYET AKIŞI

6.1 Hastanede Uluslararası Hasta Ofisi tarafından tercümanlık hizmetleri verilir. Tercümanlık hizmeti hasta ve/veya hasta yakını ile doktor ve hastane çalışanları arasındaki iletişimin sağlanmasına yönelik gerçekleştirilir. Yabancı hastaların hizmet almak için geldikleri bölümde tercümana ihtiyaç olması halinde, Uluslararası Hasta Ofisi'nden destek talep edilir.

6.2 UHO çalışanları yataklı servislerde tedavi gören hastalara ziyaretler gerçekleştirir. Hasta ziyaretlerinde hasta beklentilerini sorgular, varsa gerekli koordinasyonu sağlar. Yabancı hastalara yönelik hasta memnuniyet anketleri gerçekleştirir.

6.3 Hasta danışmanları tarafından İngilizce çeviri talep edilen medikal raporlar (anamnez, test sonuçları, radyolojik raporlar vb.) için "**Çeviri Talep Formu**" doldurulur, UHO kurumsal e-posta adresine gönderilir. UHO çalışanları tarafından talep edilen raporların en geç 3 iş günü içerisinde çevirisi gerçekleştirilir. Çevirisi tamamlanan raporlar, çeviri talebinde bulunan hasta danışmanına e-posta yoluyla geri iletilir. Hasta danışmanı, çeviri için doktor onayını alarak raporu hastaya iletir. Doktorun revize talep etmesi durumunda UHO çalışanları tarafından çeviri gözden geçirilerek, yeniden düzenlenir. UHO çalışanları çeviri gerektiren medikal raporlar konusunda Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi'nde hizmet verir.

6.4 UHO çalışanları tarafından Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'nin sosyal medya içerikleri İngilizce ve Yunancaya tercüme edilir. Sosyal medya hesaplarına yabancı hastalardan gelen mesajlara cevap verilir.

7 İLGİLİ DOKÜMANLAR**7.1 Çeviri Talep Formu**