



ONLINE DOKTOR GÖRÜŞMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_07	01.11.2023	-	-	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



ONLINE DOKTOR GÖRÜŞMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_07	01.11.2023	-	-	3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, internet bazlı iletişim olanaklarından yararlanarak, sağlık hizmeti sunanlarla, sağlık hizmetinden yararlananların bir araya gelmesini sağlayan Online Doktor Görüşmesi hizmetinin kapsamını ortaya koymaktır.

2. KAPSAM

Online doktor görüşmesi hizmeti, doktor muayenesi ya da tedavi ihtiyacı olan, ancak hastaneye gidemeyen ya da gitmeyi tercih etmeyen, yurtiçi ya da yurtdışındaki hastaların, doktorlar ile görüntülü görüşme yaparak, acil sağlık hizmetine ihtiyacı olup olmadığı, takipli hasta ise sağlık durumlarının seyri ya da ikinci görüş konusunda profesyonel destek süreçlerini kapsar.

3. KISALTMALAR

Teletıp; İnternet bazlı iletişim ile online doktor görüşmesi

4. TANIMLAR

Nucleus; Hastane İşletim Sistemi

5. SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından, çağrı merkezi, hasta kabul hizmetleri ve muhasebe bölümü çalışanları ile doktorlar sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

- 6.1.** Hasta, Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi kurumsal web sitesi neareasthospital.com adresinde yer alan Online Hizmetler bölümünden, Online Doktor Görüşmesi sayfasına giriş yapar. Buradaki "Online Doktor Görüşmesi Randevu Talep Formu"nu doldurur. Talep Formu hastanenin kurumsal e-posta adresi info@med.neu.edu.tr adresine e-posta olarak ulaşır. E-posta adresini takip eden çağrı merkezi temsilcileri, talepte bulunan hasta ile iletişime geçip, online doktor görüşmesi için randevu oluşturur.
- 6.2.** Çağrı merkezi temsilcisi randevunun oluşturulması aşamasında online doktor görüşmesi ücreti ile ilgili hastayı bilgilendirir. Randevusu oluşturulan hasta Online Doktor Görüşmesi Randevu Talep Formu sayfasındaki Ödeme İşlemleri butonundan kredi kartı ile ödemesini gerçekleştirir. Ödemenin en geç randevu tarihinden bir gün önce gerçekleşmesi gerekmektedir.
- 6.3.** Randevu tarihinden bir gün önce poliklinik danışmanı hasta ile iletişime geçerek, doktor ile iletişim kurulacak görüşme linkini hastanın e-posta adresine ya da Nucleus'ta kayıtlı telefon numarasına gönderir. Online doktor görüşmesi hizmeti için hastanın randevu saati öncesi, görüşme yapacağı cihaza, Google Meets uygulamasını indirmiş ve giriş yapmış olması gerekir.
- 6.4.** Online doktor görüşmesi randevusu, hasta tarafından randevu saatinden 2 saat öncesine kadar, herhangi bir ek bedel yansıtılmadan iptal edilebilir. Randevu iptal ve değişiklik işlemleri için hastanın çağrı merkezini ya da randevu aldığı bölümü araması gerekir. Sürece uygun şekilde iptal edilen randevular için hasta tarafından ödenen hizmet bedeli, 4-6 iş günü içerisinde hastanın hesap numarasına iade edilir. İşlemin gerçekleşmesi için hasta danışmanı tarafından hastadan hesap numarası talep edilerek, muhasebeye bildirilir. Muhasebe bölümü tarafından hastanın daha önce hizmet bedeli olarak yatırdığı tutar, hastanın bildirmiş olduğu banka hesap numarasına iade edilir.
- 6.5.** Hasta randevu saatinde Google Meet üzerinden başlatılan görüşmeye katılım göstermezse ücret iadesi yapılmaksızın randevu iptal edilir.



ONLINE DOKTOR GÖRÜŞMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Toplam Sayfa Sayısı
HHM_P_07	01.11.2023	-	-	3

- 6.6.** Bazı özel durumlarda (doktorun planlı olmayan bir ameliyata çağırılması ya da ameliyat süresinin uzaması, vb.) doktor randevu saatinde görüşmeye katılamayabilir. Bu durumda randevu ileri bir tarihe ücretsiz olarak ertelenir. Yeni randevu oluşturulması için hastane çağrı merkezi temsilcisi/hasta kabul hizmetleri çalışanı hasta ile iletişime geçer.
- 6.7.** Görüşmenin teknik bir sorun nedeniyle yarıda kalması durumunda görüşme başka bir zamana ertelenir. Bu konuda hasta kabul hizmetleri çalışanı hasta ile iletişime geçerek, hastayı bilgilendirir.
- 6.8.** Görüşmeler hafta içi 08:40 - 16:40 saatleri arasında, tüm branşlarda gerçekleştirilebilir.
- 6.9.** Online doktor görüşmesi saatinde değişiklik yapılabilir. Randevu saatinden 2 saat öncesine kadar hasta tarafından çağrı merkezi aranarak randevu tarihi ve saati ileri bir tarihe ertelenebilir. Erteleme işlemi yapılmayan randevular gerçekleşmiş kabul edilir, ücret iadesi yapılmaz. Randevu saatinde hastanın hazır olarak çağrıya cevap veremediği durumlarda, ücret iadesi yapılmaksızın randevu iptal edilir.
- 6.10.** Yapılan görüntülü görüşme yasal ve deontolojik kurallara bağlı olarak gerçekleştirilir. Doktorun ihtiyaç görmesi halinde hasta fiziksel muayeneye davet edilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:-