



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
HASTANESİ

**ULUSLARARASI HASTA OFİSİ YÖNETİCİSİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_013	02.01.2023	-	-	5

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
İnsan Kaynakları Müdürlüğü	Kalite Koordinatörü	Hastaneler Yönetim Kurulu Başkanı



**ULUSLARARASI HASTA OFİSİ YÖNETİCİSİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_013	02.01.2023	-	-	5

1. ÇALIŞTIĞI BÖLÜM

Pazarlama İletişimi ve Hasta Kabul Hizmetleri Müdürlüğü

2. BAĞLI OLDUĞU BİRİM / YÖNETİCİ

Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'nde Pazarlama İletişimi ve Hasta Kabul Hizmetleri Müdürü'ne bağlı çalışır.

2.1. Kendisine Bağlı Kadrolar: Uluslararası Hasta Ofisi Personeli

2.2. Yerini Alacak Kişi: Birim /Bölüm üst yöneticisinin belirleyeceği kişi

3.ÇALIŞMA KOŞULLARI

3.1. Çalışma Gün ve Saatleri: Hafta içi hergün saat 08.00-17.00

3.2. Deneme Süresi: 3 ay (KKTC,22/1992 sayılı İş Yasası, 11.maddesi gereği)

3.3. Alması Gereken Eğitimler: Genel Oryantasyon Programı, İşbaşı Adaptasyon Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemleri Eğitim Programı ve diğer hizmet içi eğitimler

4.İŞİN TANIMI

Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'nde Sağlık hizmeti alacak yurtdışı hastaların, ülkeye gelmeden önce tedavi planını hazırlamayı, geldikten sonra hasta hastanede bulunduğu sürece hastaya eşlik etmeyi, havalimanı ve yurtiçi transferleri yanında ihtiyaç varsa hastane dışındaki konaklama sürecini organize etmeyi, hastaya tedavi süreci boyunca tercüman desteği vermeyi kapsar.

5. SORUMLULUKLAR

5.1. Kurumsal Sorumluluklar

5.1.1. Görevini yerine getirirken kurumun çıkarları doğrultusunda hareket etmekle sorumludur.

5.1.2. Kurumun misyon, vizyon ve politikalarına göre görevini yerine getirmekle sorumludur.

5.1.3. Kurum içi zorunlu ve bölüme özel eğitim programlarına katılmakla sorumludur.

5.1.4. Hasta bilgilerinin gizliliğine ve mahremiyetine uygun davranmakla sorumludur.



**ULUSLARARASI HASTA OFİSİ YÖNETİCİSİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_013	02.01.2023	-	-	5

5.1.5. Akreditasyon ve kalite yönetim sistemi standartları doğrultusunda uygulamaların gerçekleşmesini sağlamakla sorumludur.

5.1.6. Birim yöneticisinin oluşturduğu çalışma planı doğrultusunda hareket etmekle sorumludur.

5.1.7. Hasta ve yakınlarının haklarını bilmek ve uygun davranmakla sorumludur.

5.1.8. Engelli ve yaşlılara öncelik vermek, verilmesini sağlamakla sorumludur.

5.2. Göreve Özel Sorumluluklar

5.2.1. Yabancı hasta, hasta yakını, ziyaretçi ve misafirleri güler yüzle karşılamak, taleplerini dinlemek ve doğru şekilde ilgili birimlere yönlendirmek, bekleme sürelerinde ilgilenmek, birimden ayrılmalarda durumunda güler yüzle yolcu etmekle sorumludur.

5.2.2. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesine başvuru yapan uluslararası hastaların bilgilerini ve anamnezlerini, Uluslararası Hasta Başvuru Formu'na kaydeder ve/ veya kayıtları kontrol eder.

5.2.3. Hastaların güncel tahlil ve tetkiklerini, ihtiyaç halinde tedavi edilecek bölgeye ait fotoğraflarını form içeriğine ekleyerek ilgili branş doktoruna iletilmesini sağlar.

5.2.4. Hastanede işlemleri devam eden yabancı hastanın, herhangi bir poliklinikten başka bir polikliniğe gitmesi gerektiğinde kendisine hastane içinde eşlik etmekle sorumludur.

5.2.5. Doktor tarafından belirlenen kişiye özel tedavi planı, konaklama ve havalimanı transferlerini de içeren paket fiyatını Uluslararası Hasta Teklif Formu ile hastaya bildirilmesini sağlar.

5.2.6. Tedavi paketini kabul eden hastaların ülkeye geliş tarihinin hasta ile birlikte planlanmasını sağlar.

5.2.7. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi'ne ait özel araçlar ile hasta ve hasta refakatçisini havalimanından karşılar, hastanın konaklayacağı otel veya hastaneye transferini gerçekleştirir.

5.2.8. Hasta ile hastane çalışanları arasındaki iletişimi sağlar.

5.2.9. Hastaya talep etmesi halinde doktor onayı ile mini turistik gezi paketlerini sunar.

5.2.10. Tedavi süreci tamamlanan hastaya, taburculuk sırasında, hastanede yapılmış olan tüm tahlil, tetkik ve işlemlerle ilgili raporları İngilizce olarak verir veya gönderir.

5.2.11. Hastanın taburculuk işlemlerini gerçekleştirir ve hastanın havalimanına transferini sağlar.



**ULUSLARARASI HASTA OFİSİ YÖNETİCİSİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_013	02.01.2023	-	-	5

5.2.12. Hastanın tedavi sonrası takip sürecini, varsa devam eden tedavisine ilişkin hatırlatmalarını yapar.

5.2.13. Yakın Doğu üniversitesi Hastanesi'ne ayaktan gelen hastaların randevu, tahlil, tetkik ve tedavi sürecini yönetir ve tercüman desteğini verir.

5.3. Çalışma Ortamına Özel Sorumluluklar

5.3.1. Çalıştığı alanın düzenine dikkat ederek herhangi bir uygunsuzluk (temizlik, arıza vb.) gördüğünde, uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli birimlere haber vermekle sorumludur.

5.3.2. İş kazalarına karşı dikkatli olmak, kazaya maruz kaldıysa birim yöneticisine bilgi vermekle sorumludur.

5.3.3. Herhangi bir alanda yangın çıkması durumunda, yangını gören ilk kişi ise kırmızı kod vermek ve ilk müdahaleyi yapmakla sorumludur.

5.4. Mesleki Ve Kişisel Gelişim Sorumlulukları

5.4.1. Eksik olduğu konularda, ihtiyaç duyduğu eğitimleri birim yöneticisinden talep etmek, kişisel gelişimi ile ilgili birim yöneticisiyle hedefler belirlemek, hedeflere ulaşmada destek almakla sorumludur.

5.4.2. Mesleki gelişmeleri ve yenilikleri takip etmek, edindiği bilgileri çalışma arkadaşlarıyla paylaşmakla sorumludur.

5.4.3. Aldığı mesleki eğitimleri bölümünde etkin şekilde uygulamak, uygulamada yaşadığı sıkıntıları tepe yöneticisi ile paylaşmakla sorumludur.

5.4.4. Bölüm içi toplantılara katılmak ve alınan kararları uygulamakla sorumludur.

5.4.5. Yüksek performans sağlamak için bireysel motivasyonunu yüksek tutmak, kendisine bağlı personeli motive etmekle sorumludur.

5.4.6. Kendine bağlı personel için kariyer planlarını yapmak, hedeflerine ulaşma konusunda personeline koçluk vermekle sorumludur.

5.4.7. Alanıyla ilgili hastane kalite süreçlerini takip ederek hizmet kalitesinin sürekli gelişmesine katkı sağlamakla sorumludur.

5.4.8. Hasta odaklı çalışmak; hasta memnuniyet / şikâyetlerini tespit ve değerlendirme mekanizmalarının oluşturulmasına katkıda bulunmak, oluşturulan mekanizmayı



**ULUSLARARASI HASTA OFİSİ YÖNETİCİSİ
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_013	02.01.2023	-	-	5

uygulamak, hasta / hasta yakını beklentilerini ve alanıyla ilgili geliştirilmesi gereken yönlerle ilişkin tespitlerini birim tepe yöneticisine iletmekle sorumludur.

5.4.9. Hasta ve hasta yakınlarını kendi süreçleri dışında (kendi çözemeyeceği, başka bölümlerle ilgili) hastane veya çalışanlar hakkında şikâyetleri olduğu durumda Hasta Hakları Birimine yönlendirmekle sorumludur.

5.4.10. Uygulamalarda profesyonel tutum ve davranışlar sergileyerek kurumu ve mesleğini en iyi şekilde temsil etmek, kendine bağlı çalışanlara rol-model olmakla sorumludur.

5.4.11. Hastanenin genel kurallarına uymak, kendi ekibi ve diğer ekiplerle olumlu iletişim kurmak, etkin takım çalışması yapmakla sorumludur.

6.GEREKLİ NİTELİKLER

6.1. Eğitim: Tercihen Üniversite mezunu olmak

6.2. Deneyim: Tercihen sağlık sektöründe en az 3 yıl deneyim sahibi olmak

6.3. Özel İhtisas/ Sertifika: Bilgisayar, tercihen muhasebe, iletişim alanında sertifika kurs vb.

6.4. Yabancı Dil: İngilizce bilgisi olması önerilir.

6.5. İşin Gerektirdiği Özellikler: Olumlu iletişim becerilerine sahip olma, kendisini iyi ifade edebilme, organizasyon ve koordinasyon becerisi, ekip çalışmasına yatkınlık, etkili zaman yönetimi yapabilme becerisi, geribildirim ve gelişime açık olma, sorun çözme becerisi, güvenilir, saygın ve saygılı olması.

6.6. Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar: Bilgisayar, MS Office Programları, Hastane Yazılım Programı (Nucleus), Fax, Telefon, Fotokopi

6.7. İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi: Kuruma, personele ve hastalara ait bilgilerin gizli tutulması

TESLİM ALAN

TARİH :...../...../.....

ADI-SOYADI:.....

İMZA:.....

TESLİM EDEN

TARİH :...../...../.....

ADI-SOYADI:.....

GÖREVİ:.....

İMZA:.....