



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
HASTANESİ

**ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ GÖREV,YETKİ VE
SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_014	02.01.2023	-	-	6

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

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



ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_014	02.01.2023	-	-	6

1. ÇALIŞTIĞI BÖLÜM

Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Pazarlama İletişimi ve Hasta Kabul Hizmetleri Müdürlüğü

2. BAĞLI OLDUĞU BİRİM / YÖNETİCİ

2.1. Kendisine Bağlı Kadrolar: -

2.2. Yerini Alacak Kişi: Pazarlama İletişimi Müdür Yardımcısının yönlendireceği başka bir personel.

3. ÇALIŞMA KOŞULLARI

3.1. Çalışma Gün ve Saatleri: Hafta içi her gün saat 08.00-20.00, Cumartesi 08:00-18:00, Pazar 08:00-16:00 saatleri arasında oluşturulan vardiyalarda hizmet verir.

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 Oluşumu Hastanelerinin çağrı merkezini arayan hasta veya hasta yakınlarının taleplerine Pazarlama İletişimi ve Hasta Kabul Hizmetleri Müdürlüğü'nün misyon, vizyon, prosedür ve talimatları doğrultusunda; empatik yaklaşmak, beklentileri doğrudanlamak, belirlenen kalite standartları çerçevesinde cevaplamak.

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.

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



ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_014	02.01.2023	-	-	6

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. Özürlü ve yaşlılara öncelik vermek, verilmesini sağlamakla sorumludur.

5.2. Göreve Özel Sorumluluklar

5.2.1. Dış hatlardan gelen çağrıları cevaplarken mutlaka arayan kişiyle güven verici ve rahatlatıcı ses tonuyla iletişim kurmakla sorumludur.

5.2.2. Gelen dış aramalarda hangi bölümle ve hangi konuyla ilgili görüşmek istediği sormakla ve ilgili bölüme bilgi verilerek aktarmakla sorumludur. Randevu alınacaksa çağrı merkezinin verdiği randevuları Çağrı Merkezine, bölümden alınan randevuları bölüme aktarmakla sorumludur (Ağız ve Diş Sağlığı, Onkoloji vb.)

5.2.3. Personelden gelen dış görüşme taleplerini bağlamakla sorumludur.

5.2.4. Personele dâhili ve kısakod numara bilgileri vermekle sorumludur (Personele Doktor ya da diğer çalışanların özel numara bilgisi verilmez. Dışarıdan arayan kişilere dâhili numaraya da personel, doktor telefon numarası kesinlikle verilmez).

5.2.5. Hastane içi diğer bölümlerden aranıp ulaşılamayan kişilerin geri dönüşünde "Beklediğiniz bir aramanız var mıdır?" sorusu sorularak yönlendirme yapmakla sorumludur.

5.2.6. Acil çağrı durumunda seri bir şekilde anons yapmakla ve hemen aranacak birimleri aramakla sorumludur.

5.2.7. Kullanılan sistemde oluşan bir sorunu hemen bilgi sistemlerine iletmekle sorumludur.

5.2.8. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi yataklı servislerinden taburcu olan hastalara yönelik memnuniyet araması gerçekleştirmekle, raporlar yazmak, ve paylaşmakla sorumludur.

5.2.9. Belirlenen hedef kitlelere dış arama gerçekleştirmekle, sağlık paketi tanıtımı ve satışı yapmakla sorumludur.

5.2.10. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi, Dr. Suat Günsel Girne Üniversitesi Hastanesi ve Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi Yeniboğaziçi hastanelerinin aylık çağrı merkezi raporunu hazırlamakla ve yönetim ile paylaşmakla sorumludur.

5.2.11. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi çağrı merkezinde aylık satışı gerçekleşen check-up paketlerinin raporunu hazırlamakla ve muhasebe ile paylaşmakla sorumludur.

5.2.12. Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi hasta danışmanları için belirlenmiş olan kriterler doğrultusunda memnuniyet anketi araması gerçekleştirmekle ve raporlamakla sorumludur.



ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ GÖREV,YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_014	02.01.2023	-	-	6

- 5.2.13.**Yakın Doğu Üniversitesi Hastanesi hasta danışmanlarının aylık performans kriterleri kapsamında sistemden çağrı kayıtlarını çekmekle, ilgili bölüm ile paylaşmakla sorumludur.
- 5.2.14.**Çağrı merkezindeki hat arızalarını takip ve kontrol etmekle, arıza oluşması durumunda Hastane Bilgi İşlem Bölümüne bilgi vermekle sorumludur.
- 5.2.15.**Çağrı Merkezi'nde bulunan tüm teknik ekipmanların (kulaklık, bilgisayar vb) çalışır durumda olduğunu kontrol etmekle, arıza oluşması durumunda Bilgi İşlem Bölümüne bilgi vermekle sorumludur.
- 5.2.16.**Çağrı merkezi nöbet vardiyası bitiminde tüm hatları 1110 kısa numarasına yönlendirir ve kontrolünü sağlar.
- 5.2.17.** Çağrı Merkezi personeli, Teg Soft üzerinden çağrı kabul eder, Hastane Bilgi İşletim Sistemi Nucleus'ta randevu oluşturur.
- 5.2.18.**Yakın Doğu Oluşumu Hastanelerine gelen hasta şikayetlerini alır, ilgili hastanenin hasta hakları birimine Teg Soft tarafından kayıt altına alınan ses kaydını e-posta yolu ile göndermek suretiyle aktarır.
- 5.2.19.**Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri'ne ait, randevu ve şikayet talepleri için kişileri ilgili sağlık merkezine aktarır.
- 5.2.20.**İç Müşterinin aramalarını yanıtlar, Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri dahili numaralarını İç Müşteri ile paylaşır ve hat aktarımı yapar.
- 5.2.21.**Yakın Doğu Oluşum Hastaneleri'nin randevularını (slot) başhekimlikten gelen bilgi/slot prosedürü uyarınca düzenler.
- 5.2.22.**Yakın Doğu Oluşum Hastaneleri web sayfalarına gelen çevrim içi randevu taleplerine telefoniyen ya da kurumsal e-posta hesaplarından geri dönüş sağlar.
- 5.2.23.**Yakın Doğu Oluşum Hastaneleri'nin randevularını oluşturur, ihtiyaç halinde ilgili bölüme yönlendirir.

5.3. Çalışma Ortamına Özel Sorumluluklar

- 5.3.1.** Kaynakları (kırtasiye malzemesi, telefon, bilgisayar vb. cihazlar) doğru, etkin ve verimli kullanmakla sorumludur.
- 5.3.2.** Hasta güvenliğini olumsuz etkileyebilecek hatalı bir uygulama yaptığında veya şahit olduğunda birim yöneticisine olayı rapor etmekle sorumludur.
- 5.3.3.**Teslim aldığı demirbaş ve malzemelerin kasten veya dikkatsizlik nedeniyle hasarından ve kaybından sorumludur.
- 5.3.4.**Çalıştığı alanın düzenine dikkat ederek herhangi bir uygunsuzluk (temizlik, arıza vb.) gördüğünde, uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli birimlere haber vermekle sorumludur.
- 5.3.5.**İş kazalarına karşı dikkatli olmak, kazaya maruz kaldıysa birim yöneticisine bilgi vermekle sorumludur.
- 5.3.6.**Herhangi bir alanda yangın çıkması durumunda, yangını gören ilk kişi ise kırmızı kod vermek ve ilk müdahaleyi yapmakla sorumludur.



ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ GÖREV,YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_014	02.01.2023	-	-	6

5.4. Mesleki Ve Kişisel Gelişim Sorumlulukları

- 5.4.1.**Kişisel gelişimi ve kariyer planı ile ilgili birim yöneticiyle hedefler belirlemek, hedeflere ulaşmada destek almakla sorumludur.
- 5.4.2.**Mesleki gelişmeleri ve yenilikleri takip etmek, aldığı mesleki eğitimleri bölümünde etkin şekilde uygulamak, uygulamada yaşadığı sıkıntıları birim yöneticisi ile paylaşmakla sorumludur.
- 5.4.3.**Bölüm içi toplantılara katılmak ve alınan kararları uygulamakla sorumludur.
- 5.4.4.**Alanıyla ilgili hastane kalite süreçlerini takip ederek hizmet kalitesinin sürekli gelişmesine katkı sağlamakla sorumludur.
- 5.4.5.**Hasta odaklı çalışmak; hasta memnuniyet / şikâyetlerini tespit ve değerlendirmek mekanizmalarının oluşturulmasına katkıda bulunmak, oluşturulan mekanizmayı uygulamak, hasta ve hasta yakınlarını kendi süreçleri dışında (kendi çözemeyeceği, başka bölümlerle ilgili) hastane veya çalışanlar hakkında şikâyetleri olduğu durumda birim yöneticisine ve/veya Hasta Hakları Birimine yönlendirmekle sorumludur.

6.GEREKLİ NİTELİKLER

- 6.1. Eğitim:** Tercihen üniversite mezunu olmak.
- 6.2. Deneyim:** Tercihen sağlık sektöründe en az 1 yıl deneyim sahibi olmak
- 6.3. Özel İhtisas/ Sertifika:** Mesleki eğitimler, iletişim eğitimleri vs.
- 6.4.Yabancı Dil:** Tercihen İngilizce ve / veya diğer diller.
- 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, geri bildirime ve gelişime açık olma, sorun çözme becerisi, güvenilir, saygın ve saygılı olması.
- 6.6.Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar:**Yakın Doğu Oluşumu Hastaneleri Çağrı Merkezi tarafından kullanılan randevu sistemi yazılım programı (TegSoft). Bilgisayar Ofis Programları (Word, Excel, P. Point, Microsoft Outlook).
- 6.7. İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi:**Kuruma, personele ve hastalara ait bilgilerin gizli tutulması.



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
HASTANESİ

**ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ GÖREV,YETKİ VE
SORUMLULUKLARI**

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
GYS_014	02.01.2023	-	-	6

TESLİM ALAN

TARİH :...../...../.....

ADI-SOYADI:.....

İMZA:.....

TESLİM EDEN

TARİH :...../...../.....

ADI-SOYADI:.....

GÖREVİ:.....

İMZA:.....