

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	HE.TL.02
		Yayın Tarihi	02.09.2024
		Revizyon Tarihi	00
	KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME HİZMETLERİ TALİMATI	Revizyon No	00
		Sayfa No	1/2

1- Amaç:

Hastaların ve yakınlarının sağlık hizmetlerine kolay, doğru ve güvenli şekilde erişimini sağlamak; gerekli bilgilendirme ve yönlendirmeleri yaparak hasta memnuniyetini artırmaktır.

2- Kapsam:

Bu talimat, merkezimize başvuran tüm hastalar ve hasta yakınlarını kapsar. Karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti sunan tüm personel için geçerlidir.

3- Sorumlular:

- Hasta Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Birimi Personeli
- Klinik Sekreterlikleri
- Hasta Hakları Birimi
- Kalite Yönetim Birimi

4- Tanımlar:

- Karşılama:** Kuruma gelen hasta ve yakınlarının ilk karşılandığı süreçtir.
- Danışma:** Hastaların hizmetler, randevular, bekleme süreleri, hak ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesi sürecidir.
- Yönlendirme:** Hastaların ilgili kliniklere, polikliniklere veya bölümlere doğru şekilde yönlendirilmesidir.

5- Uygulama:

◆ 5.1. Karşılama

- Hastalar ve yakınları güler yüzle karşılanır.
- İlk başvuruda bulunan hastalara kayıt işlemleri hakkında bilgi verilir.
- Engelli ve yaşlı hastaların kayıt ve hizmetlere öncelikli erişimi sağlanır.

◆ 5.2. Danışma

- Hastalara kayıt, randevu, bekleme süreleri ve hizmet süreçleri hakkında bilgilendirme yapılır.
- HBYS üzerinden alınan randevular, tahmini bekleme süreleriyle birlikte hastaya bildirilir.
- Bekleme süresinde gecikme olması halinde hasta bilgilendirilir, HBYS'ye not düşülür.
- Danışma biriminde; kurum bilgi rehberi, broşürler ve güncel hekim listeleri bulundurulur.
- Yılda en az bir kez personele iletişim becerileri, hasta hakları ve memnuniyeti konularında eğitim verilir

◆ 5.3. Yönlendirme

- Hasta, randevu ve işlem durumuna göre ilgili kliniğe yönlendirilir.
- Gerekirse yönlendirme barkod veya sıra numarası ile desteklenir.
- Yaşlı ve engelli hastaların muayene ve tedavilerinde öncelik sağlanır, oturma alanları buna uygun düzenlenir.
- Acil durumlarda yaşlı ve engelli bireylerin tahliyesi için ilgili katta görevli güvenlik personeli yetkilendirilmiştir

◆ 5.4. Kayıt ve Raporlama

- Hasta gecikmeleri ve yönlendirmelerle ilgili istatistikler tutulur.
- Aylık olarak kalite yönetim birimine bildirilir.
- Gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

6- Kayıtlar:

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	HE.TL.02
		Yayın Tarihi	02.09.2024
		Revizyon Tarihi	00
	KARŞILAMA-DANIŞMA VE YÖNLENDİRME HİZMETLERİ TALİMATI	Revizyon No	00
		Sayfa No	2/2

- Karşılama, Danışma ve Yönlendirme Kontrol Formu
- Eğitim Katılım Listeleri
- Gecikme İstatistik Kayıtları

7- İlgili Dokümanlar:

- Hizmete Erişim Yönetimi İşleyiş Prosedürü
- SKS ADSH Standardı

8- Dağıtım:

Hasta karşılama, danışma ve yönlendirme hizmetlerinde görevli tüm personele dağıtılır.