

Döküman No	HHE.PR.01
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/2

### 1.AMAÇ:

Hasta kayıt işlemlerinin etkin ve doğru şekilde yapılabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılmasıdır.

### 2. KAPSAM:

Hasta Kabul Birimi, Poliklinik Sekreterlikleri, Hasta Hakları Birimi personellerini kapsar.

### 3. KISALTMALAR:

### 4. SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından hastanemiz üst yönetimi sorumludur.

### 5. TANIMLAR:

### 6. FAALİYET AKIŞI:

**6.1.** Kurumumuzda hasta kayıt işlemlerinin yapıldığı birim bulunmaktadır. Hastalar kuruma ilk geldiklerinde bu birime gelerek kayıt açtırlar.

**6.2.** İlgili bölümlerde hizmet veren hekimlerin listesine güncel olarak web sayfasından ulaşılabilir.

**6.3.** Birimde çalışanlara, yılda en az bir kez, hizmet sunum süreçlerine ilişkin eğitim verilmektedir. Eğitim programında asgari aşağıdaki konular yer almaktadır.

- Hasta memnuniyeti,
- Hasta hakları,
- Sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar,
- İletişim becerileri

**6.4.** Hastaların kliniklerde bekleme sürelerinin minimuma indirilmesine yönelik gerekli tedbirler alınmaktadır.

**6.5.** Hasta kliniklere başvuru yaptığında ne kadar bekleyeceği ve tahmini randevu tarihleri hakkında bilgilendirilir.

**6.6.** Randevu verme süreleri ve prosedürleri kliniklere göre farklılık göstermektedir..

**6.7.** Yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimlerini kolaylaştırmaya yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. İlk muayene ve diğer kliniklerde yaşlı ve engelli kişilerin öncelikli kayıt yaptırılmaları sağlanmaktadır. Onlara öncelikli hasta grubuna ait olan sıra numarası verilmektedir.

**Hazırlayan :**  
**Kalite Yönetim Direktörü**

**Onaylayan:**  
**Başhekim**

Döküman No	HHE.PR.01
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/2

**6.8.** Yaşlı ve engelli kişilerin poliklinik alanlarında öncelikli oturabilmelerine yönelik düzenleme yapılmış ve oturma alanları belirlenmiştir.

**6.9.** Yaşlı ve engelli kişilerin muayene, tanı ve tedavi işlemlerinde öncelikli olmaları yönünde titizlik gösterilmekte ve gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Klinik işleyişine uygun olarak gerekli öncelik verilmektedir.

**6.10.** Acil durumlarda yaşlı ve engelli bireylerin kurumdan tahliyesinde, kurumda ilgili katta görev yapan güvenlik görevlisi yetkilendirilmiştir

**Hazırlayan :**  
**Kalite Yönetim Direktörü**

**Onaylayan:**  
**Başhekim**