



NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HE.PR.01	OCAK 2024	0	0	1

1. AMAÇ: Fakültemizden hizmet alan hastaların sunulan hizmetlere zamanında, etkin, etkili ve yeterli şekilde ulaşabilmelerine yönelik gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak.

2. KAPSAM: Yönetim, Hasta Kabul, Klinik Sekreterlikleri, Hasta Hakları sorumlusunu kapsar.

3. SORUMLULAR: Fakültemizde bulunan tüm sağlık çalışanları sorumludur.

4. TANIMLAR

- **Hasta:** Teşhis ve tedavi amaçlı fakültemize başvuran kimse
- **Kayıt:** Hastaların teşhis ve tedavi olabilmeleri açısından HBYS sistemi üzerinden yapılan hasta giriş işlemlerini ifade eder.

5. FAALİYET AKIŞI

Danışma Hizmetleri:

- Fakültemizde hastaların hizmete erişimini kolaylaştırmak için karşılama ve yönlendirme hizmeti veren danışma birimimiz bulunmaktadır.
- Danışma hizmetlerinde fakülte imkanları dahilinde en yakına konumlandırılmış telefon ve bilgisayar, kurum içi telefon rehberi ve bilgilendirme broşürleri bulunmaktadır.
- Danışma hizmetlerinde çalışan personelimiz personel kimlik kartını takarak hastalarımıza hizmet vermektedir.
- Birim çalışanlarına hizmet sunum süreçleri kapsamında SKS Eğitim Komitesi tarafından belirlenmiş olan yıllık eğitim planları dahilinde eğitimler verilmektedir.

Hasta Kayıt Hizmetleri:

- Fakültemizde tedavi amaçlı başvuruda bulunan hastalarımız tüm anabilim dalı başkanlıklarında bulunan klinik sekreterliklerine (Hasta Kabul) müracaat ederek kayıt, kabul ve randevularını alabilmektedirler.
- Fakültemize ilk defa müracaat eden hastalar: Hastanın T.C. Kimlik Numarası bilgisayar programına girilir internet aracılığı ile adrese dayalı nüfus kayıtlarından gerekli bilgiler otomatik olarak, diğer bilgiler hastanın sözlü beyanı ile kaydedilerek her hasta için bir dosya numarası tanımlanır.
- Bütün klinik sekreterliklerinde bölümde hizmet veren hekimlerin listesi güncel olarak bulunmaktadır. (çizelge)
- Birim çalışanlarına hizmet sunum süreçleri kapsamında SKS Eğitim Komitesi tarafından belirlenmiş olan yıllık eğitim planları dahilinde eğitimler verilmektedir.
- Yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimlerini kolaylaştırmaya yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. İlk muayene ve diğer kliniklerde yaşlı ve engelli kişilerin öncelikli kayıt hakları bulunmaktadır. Onlara öncelikli hasta grubuna ait olan sıra numarası verilmekte ve muayene, tanı ve tedavi işlemlerinde öncelikli olarak yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HE.PR.01	OCAK 2024	0	0	2

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

Hasta Klinik Bekleme Süresi Ve Randevu Hizmetleri:

•Hastaların kliniklerde bekleme sürelerinin minimuma indirilmesine yönelik gerekli tedbirler alınmaktadır. Merkezimiz randevu sistemi ile çalıştığı için hasta muayene olacağı saati kendisi belirlemiştir. İlk olarak başvuruda bulunan ve Ağız, Diş ve Çene Radyolojisinde muayenelerini olacak hastalarımızın kayıt esnasında bekleyecekleri yaklaşık süre klinik sekreterleri tarafından belirtilmekte olup, ayrıca kendilerine verilen barkodda tahmini bekleme süresi ve sıra numarası da yazılarak bilgilendirme yapılacaktır.

•Bekleme süreleriyle ilgili bir sıkıntı tespit edildiğinde klinik sekreterleri tarafından gecikmenin sebepleri, tahmini olarak muayene olabilecekleri zaman aralığı belirtilmektedir. İlk muayenelerinin ardından diğer kliniklerde gerçekleştirilen tedavilerde her hastanın belirlenen zaman aralığında işlemi tamamlanamayacağından tahmini olarak oluşturulan bekleme süreleriyle ilgili yazılı doküman klinik sekreterliklerinde bulunmakta ve hasta onam formlarında da işlem süresi belirtilmektedir.

•İlk muayenelerinin ardından klinik sekreterliklerine tedavilerini yaptırmak üzere başvuran hastalarımıza tahmini randevu tarihleri hakkında da bilgilendirme yapılır ve randevuları oluşturulur. Randevu verme süreleri ve prosedürleri kliniklere göre farklılık göstermektedir. Fakültemiz 8 ayrı klinik hizmeti sunmakta ve her bölümün işleyişi farklılık göstermektedir. Randevu verilirken klinik hasta ve hekim sayıları istenilen tetkikin özelliği, aciliyeti, hastaların ihtiyaçları gibi hususlar göz önünde bulundurulmaktadır.

•Verilen randevu süresinde hekim ya da sistemden kaynaklı bir gecikme olması durumunda hastalara en az 72 saat öncesinden bilgilendirme yapılır ve yeni bir randevu oluşturulur.

•Birimde görevli personeller her gecikilen hastalarla ilgili istatistiki bilgileri kayıt altına almakta kalite yönetim birimine bildirmektedir. Kalite yönetim birimi tarafından gecikmelerle ilgili analizler yapılmakta ve gerekli durumlara da düzeltici önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN