



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: H.HE.PR.01
Yayın Tarihi	: 30.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 1/1

HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ:

Fakültemize tedavi amaçlı başvuran hastalarımızın hizmete erişimlerinin etkin ve doğru şekilde yapılabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılmasıdır.

2. KAPSAM:

Üst Yönetim, Klinik Sekreterlikleri, Hasta Hakları Birimi personellerini kapsar.

3. TANIMLAR:

3.1. Hasta: Teşhis ve tedavi amaçlı fakültemize başvuran kişileri

3.2. Kayıt: Hastaların teşhis ve tedavi olabilmeleri açısından HBYS sistemi üzerinden yapılan kayıt kabul, randevu işlemlerini, ifade eder.

4. SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından fakültemiz Üst Yönetimi, Anabilim Dalı Başkanlıkları ve Klinik Sekreterleri ile tüm sağlık çalışanları sorumludur.

5. FAALİYET AKIŞI:

5. 1. Kurumumuzda hasta kayıt işlemlerinin yapıldığı birim bulunmaktadır. Hastalar kuruma ilk geldiklerinde bu birime gelerek kayıt açtırır ve hasta kartı çıkarırlar.

5. 2. İlgili bölümlerde hizmet veren hekimlerin listesine güncel olarak web sayfasından ulaşılabilir.

5. 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, iletişim becerileri

5. 4. Hastaların kliniklerde bekleme sürelerinin minimuma indirilmesine yönelik gerekli tedbirler alınmaktadır.

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

5. 5. Randevu verme süreleri ve prosedürleri kliniklere göre farklılık göstermektedir. Fakültemiz 8 ayrı klinik ile hizmet 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.

5. 7. Yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimlerini kolaylaştırmaya yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. İlk muayene ve diğer kliniklerde yaşlı ve engelli kişilerin öncelikli kayıt yaptırımları sağlanmaktadır.

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

5. 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.

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

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

6.1. SKS ADŞH SETİ

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BİRİM KALİTE SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	DEKAN