

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	<b>HASTA İLETİŞİM BİRİMİ GÖREV TANIMI</b>			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.GT.73	Yayın tarihi 05.03.2018	Revizyon No 01	Revizyon tarihi 01.08.2023	Sayfa No / Sayfa Sayısı 1/3

<b>KURUM BİLGİLERİ</b>	<b>Birim</b>	Hasta İletişim Birimi
	<b>Görev Adı</b>	Hasta Karşılama, Danışma, Yönlendirme, Hasta Kayıt, Merkezi Randevu Sekreterliği, Klinik Sekreterleri
	<b>Amir ve Üst Amirler</b>	Birim Sorumlusu, Fakülte Sekreteri, Dekan Yardımcıları, Dekan,
	<b>Görev Devri</b>	

### Görev amacı

Selçuk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi üst yönetimi tarafından belirlenen Misyona, Vizyon Amaç ve İlkelerine uygun olarak; Fakültenin gerekli tüm faaliyetlerinin etkinlik ve verimlilik ilkelerine uygun olarak yürütülmesi amacıyla, Fakültenin Hasta iletişim birimi işlemlerinin yürütülmesi.

### Temel İş ve Sorumluluklar

#### Hasta İletişim Birimi;

- ❖ Hasta karşılama danışma ve yönlendirme işlemlerini yürütmek
- ❖ Hasta kayıt işlemlerini gerçekleştirmek
- ❖ Merkezi randevu sekreterliği işlemlerini yapmak
- ❖ Klinik sekreterlik işlemlerinin yürütülmesini sağlamak
- ❖ Hasta haklarına yönelik kanunlar çerçevesinde hasta ve yakınlarına hizmet vermek

#### Hasta İletişim Birim Sorumlusu

1. Kalite politikası ve hedefleri doğrultusunda çalışır.
2. Sağlık kurum ve kuruluşlarında, sağlık hizmet sunumunun devamlılığı esasını ile tıbbi iş ve işlemlerin gerektirdiği haberleşme ve yazışma hizmetlerini kontrol etmek.
3. Hasta dosyalarını ve gerekli görülen diğer belge ve raporları dosyalar, arşivleme ve hizmete sunma işlemlerini kontrol etmek.
4. Yapılan işlemleri eksiksiz otomasyona girilmesini denetlemek.
5. Kurumlardan alınması gereken resmi belgelerin faturaya eksiksiz teslimini kontrol etmek.
6. Hastanın bilgilerinin güvenliğini sağlamakla yükümlüdür.
7. Hasta kayıt çalışanının hasta haklarına yönelik kanunlar çerçevesinde hareket etmesini sağlamak.
8. İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlarına uyulmasını kontrol etmek, gerekli kişisel koruyucu donanımının kullanılmasını sağlamak.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	<b>HASTA İLETİŞİM BİRİMİ GÖREV TANIMI</b>			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.GT.73	Yayın tarihi 05.03.2018	Revizyon No 01	Revizyon tarihi 01.08.2023	Sayfa No / Sayfa Sayısı 2/3

9. Birim çalışanlarının yılda bir kez hizmet içi eğitimi almalarını sağlamak.
10. Değişen mevzuat olduğunda birim çalışanlarına gerekli bilgiyi vermek.
11. Dekanlığın görev alanı ile ilgili verdiği diğer görevleri yapmak.

### **HASTA KARŞILAMA, DANIŞMA, YÖNLENDİRME PERSONELİ GÖREV TANIMI**

1. Hastalara ve yakınlarına güler yüz doğru ve olumlu yaklaşım gösterir.
2. Hastalara verilen hizmetlerde kibar ve nazik davranır.
3. Hastaneye gelen engelli, yaşlı, kimsesiz yardıma muhtaç hastalara işlemleri sonuçlandırılincaya kadar refakat eder, hastalara yardımcı olur.
4. Danışmanlık ve halkla ilişkiler hizmeti verme.
5. Ayrıca Hasta Karşılama – yönlendirme Personelinin görev sırasında uyacağı kurallar aşağıda sıralanmıştır;
  - Görevini, kendisine verilen özel giysilerini giyerek yapacaktır.
  - Özel giysisi temiz ve ütülü bulundurulacaktır.
  - Erkek elemanlar günlük sakal tıraşını aksatmayacaktır.
  - Çalıştığı yerin tertip, düzen ve temizliğine özen gösterecektir.
  - Özel giysilerini görevi dışında giymeyecektir.
  - Kıyafetleriyle bağdaşmayacak biçimde kolye, madalyon, künye, rozet v.b. gibi şeyler takmayacaktır.
  - Bina içerisinde postal ve kaban giymeyecektir.
6. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personel kılık kıyafetine dair yönetmelikle belirtilen şeklin dışında saç ve bıyık uzatmayacak, favori bırakmayacaktır.
7. İş süreçlerinde kullanılan cihaz ve aletlerin, kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalıştırır.
8. Yetkisinde olmayan veya gideremediği hata ve arızaları amirlere/ilgili yetkiliye bildirir.
9. Eğitim ihtiyaçlarını birim sorumlusuna iletir.
10. Planlanan eğitim çalışmalarına katılır.
11. Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında belirtilen ve amirinin vereceği diğer görev ve sorumlulukları yerine getirir.
12. İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlara uyar, gerekli koruyucu donanımı kullanır.
13. Hasta haklarına yönelik Kanunlar çerçevesinde hareket eder.
14. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunlarına göre hareket eder.
15. Mesleği ile ilgili yenilikleri takip eder ve öğrenir.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	<b>HASTA İLETİŞİM BİRİMİ GÖREV TANIMI</b>			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu KU.GT.73	Yayın tarihi 05.03.2018	Revizyon No 01	Revizyon tarihi 01.08.2023	Sayfa No / Sayfa Sayısı 3/3

## HASTA KAYIT-KABUL PERSONELİ GÖREV TANIMI

1. Kalite politikası ve hedefleri doğrultusunda çalışır.
2. Sağlık kurum ve kuruluşlarında, sağlık hizmet sunumunun devamlılığı esası ile tıbbi iş ve işlemlerin gerektirdiği haberleşme ve yazışma hizmetlerini yürütür.
3. Sağlık kurum ve kuruluşlarında randevu hizmetlerini ve hasta kabul işlemlerini kimlik ve belge kontrolünü yaparak otomasyona kaydını sağlar.
4. Hasta dosyalarını ve gerekli görülen diğer belge ve raporları dosyalar, arşivleme ve hizmete sunma işlemlerini yürütür.
5. Yapılan işlemleri eksiksiz otomasyona girer.
6. Hastalara düzenlenen istirahat belgelerini ve raporların çıktısını hastalara verir.
7. Kurumlardan alınması gereken resmi belgelerin faturaya eksiksiz teslimini yapar.
8. Hastanın bilgilerinin güvenliğini sağlamakla yükümlüdür.
9. Hasta haklarına yönelik kanunlar çerçevesinde hareket eder.
10. İş güvenliği ile ilgili uyarı ve talimatlarına uyar, gerekli kişisel koruyucu donanımını kullanır.
11. Dekanlığın görev alanı ile ilgili verdiği diğer görevleri yapar.

### Yetkileri

1. Yukarıda belirtilen Görev Amacı ve Temel İş ve Sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak
2. Faaliyetlerinin gerektirdiği her türlü araç, gereç ve malzemeyi kullanabilmek

Hazırlayan	Kontrol Eden Kal. Yönt. Direktörü	Onaylayan Dekan