

 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Farabi Hastanesi	<b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi)</b> <b>Başhekimliği</b>			
	<b>HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ</b>			
Dok. Kod: HE.PR.01	Yayın Tarihi:20.09.2022	Revizyon No:00	Revizyon Tarihi:00	Sayfa Sayısı:2

## 1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde tedavi amaçlı başvuran hastalarımızın hizmete erişimlerinin etkin ve doğru şekilde yapılabilmesi için gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak.

## 2.0 KAPSAM

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde hastalarımızın hizmetlere daha kolay ulaşımını sağlamak için yapılan uygulamaları ve tüm çalışanları kapsar.

## 3.0 KISALTMALAR

**KTÜ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi

## 4.0 TANIMLAR

**Yaşlı:** Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılan tanıma göre 65 yaş ve üzeri kişiler yaşlı olarak kabul edilir.

**Engelli:** Doğuştan veya sonradan meydana gelen hastalıklar veya kaza sonucu oluşan sakatlıklar (vücudun görsel / işlevsel/ zihinsel/ ruhsal farklılıkları) öne sürülerek, toplumsal/ yönetsel tutum ve tercihler sonucu yaşamın birçok alanında kısıtlanan, engellerle karşılaşan kişi demektir.

## 5.0 SORUMLULAR

• <b>Başhekimlik</b>
• <b>Hastane Başmüdürü</b>
• <b>Kalite Koordinatörlüğü</b>
• <b>Başhemşirelik</b>
• <b>Bölüm/Birim Kalite Temsilcileri</b>
• <b>Bölüm /Birim Sorumluları</b>
• <b>Tüm Çalışanlar</b>

## 6.0 FAALİYET AKIŞI

- Hastanenin hizmet verdiği hasta popülasyonu göz önünde bulundurularak hastanemizden hizmet alan tüm hastaların (yabancı uyruklu hastalar dahil) hizmete erişimini kolaylaştırmak için karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti sunulmaktadır.
  - Hastanemizde karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti A-B blok ve acil serviste verilmektedir.
  - Karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti veren birimde çalışan personellere yılda bir kez, Hasta memnuniyeti, Hasta hakları, sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar, İletişim becerileri konularında eğitim verilmektedir.
- Hastanenin hizmet verdiği hasta popülasyonu ve büyüklüğü göz önüne alınarak hasta kayıt işlemlerinin etkin ve doğru şekilde yapılabilmesi için Hasta Kayıt Birimleri bulunmaktadır.
  - Hasta kayıt birimlerinde, ilgili bölümlerde hizmet veren hekimlerin güncel listesi bulunmaktadır. Hasta kayıt biriminde çalışan personellere yılda bir kez, Hasta memnuniyeti, Hasta hakları, sorumlulukları ve uymaları gereken kurallar, İletişim becerileri konularında eğitim verilmektedir.
- Hastaların poliklinik sürecinde bekleme sürelerinin minimuma indirilmesi için alına tedbirler;
  - Hastalarımızın muayene olacağı zaman aralıkları HBYS randevu sistemi üzerinde belirlenmiştir.
  - Randevularda beklenmedik bir şey ile karşılaşıldığı takdirde ilgili hasta kayıt birimi tarafından hastalarımız uygun bir şekilde bilgilendirilmektedir.
- Hastanemizde teşhis ve tedavi amaçlı randevu ve sonuç verme süreçlerine ilişkin düzenleme;
  - Randevu ve sonuç verme süreleri belirlenirken, kurumumuzun koşulları, istenilen tetkikin özelliği, aciliyeti, hastaların ihtiyaçları gibi hususlar göz önünde bulundurulmuştur.

- Acil, poliklinik ve kliniklerden istenilen laboratuvar tetkikleri sonuç verme süreleri belirlenmiş olup hastalar sonuçlar hakkında SMS ve ilgili birimler tarafından bilgilendirilmektedir.
- Acil tetkik istemleri için gelen numuneler laboratuvarlarda öncelik sırasına sahip olup değerlendirmeleri en kısa sürede tamamlanmaktadır.
- Teşhis ve tedavi amaçlı hastanemiz de yapılmayan anlaşmalı kurumlardan alınan hizmetlerin sonuç verme süreleri hizmet alınan kurum tarafından belirlenmiştir.
- Hastanemizde yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimlerini kolaylaştırmaya yönelik yapılan düzenlemeler;
- Yaşlı ve engelli kişilerin polikliniklerde öncelikli kayıt yaptırımları sağlanmaktadır.
- Yaşlı ve engelli kişilerin poliklinik alanlarında öncelikli oturabilmelerin sağlamak amacıyla oturma alanları belirlenmiştir.
- Yaşlı ve engelli kişilerin muayene, tanı ve tedavi işlemlerinde öncelikli olmaları sağlanmıştır.

## **7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR**