

REVİZYON BİLGİSİ

Revizyon Tarihi	Rev. No	Açıklama
05.12.2023	01	Doküman genel olarak gözden geçirildi, SKS 4.1 sürüm kapsamında revize edilmiştir. Döküman yazı karakteri ve yazı tipi boyutu değiştirilmiştir.

HAZIRLAYAN
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN
KALİTE HİZMETLERİ MÜDÜRÜ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

- GÖREV / ÜNVAN** : Uluslararası Satış Pazarlama Hizmetleri Uzmanı
- ÇALIŞTIĞI BÖLÜM** : Satış Pazarlama Müdürlüğü
BAĞLI OLDUĞU BİRİM : Satış Pazarlama Hizmetleri Müdürü
KENDİSİNE BAĞLI BİRİMLER : -
VEKALET EDEN(LER) : Satış Pazarlama Hizmetleri Müdürünün belirlediği diğer biri.

3. YETKİNLİK BİLGİLERİ

- ÖĞRENİM:** : Tercihen Lisans düzeyi eğitim
DENEYİM : Tercihen Satış pazarlama konusunda en az 1-3 yıl deneyim
ALDIĞI EĞİTİM : Sağlık Yönetim ve kalite ile ilgili özel sertifika/Eğitim
KULLANMASI GEREKEN CİHAZ/PROGRAM/EKİPMANLAR: Kurum Otomasyon Sistemi Programı vb.
GİZLİLİK GEREKTİREN DURUMLAR : Hasta ve kurumun bütün bilgilerinin gizliliğinin sağlanması

4.ÇALIŞMA KOŞULLARI

- DENEME SÜRESİ** : 2 ay
ÇALIŞMA RİSKLERİ : Hastalardan enfeksiyon bulaşması, kanuni işlemlerin eksik veya yanlış yapılmasından doğacak yaptırımlar, hasta ve yakınlarından gelebilecek her türlü saldırılar, iş kazaları
ALMASI GEREKEN EĞİTİMLER : Genel Oryantasyon, Kalite birimi eğitim programı kapsamındaki üst yönetim eğitimi

5. GÖREV TANIMI

5.1.Kurumun, kalite yönetim misyon ve vizyonuna uygun hedef ve stratejileri doğrultusunda; uluslar arası satış pazarlama stratejilerinin ilgili kalite dokümanlarına uygun olarak, Sağlık turizmi ve/veya turist sağlığı kapsamındaki uluslararası hastaya,hizmetin yürütülmesi için gerekli olan tüm işlemlerde koordinasyonu sağlamak, üst yönetime raporlamak.

6.GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- 6.1.Kurumun kalite politikası doğrultusunda Satış Pazarlama Hizmetleri Müdürü/Sorumlusu ile birlikte çalışmak ve Birimi ile ilgili prosedür, talimatlar, formları, planları, listelerinin etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak,
- 6.2. Kurumun stratejik hedefler ve pazar gereksinimleri doğrultusunda ulusal ve uluslar arası pazarlama stratejilerinin belirlenmesin de üst yöneticisi ile birlikte çalışmalarda aktif rol almak,
- 6.3. Hizmet almak üzere ülkemize gelen hastaların; kuruma ulaşımı, tedavi süreci, sağlık tesisi dışında konaklama ve ülkesine dönüş sürecinde her türlü çalışmaya rehberlik etmek,
- 6.4.Yurtdışı hastalarının yönlendirilmesi, ulaşım, muayene, tedavi süreçlerine ilişkin genel koordinasyonu sağlamak, kurumun diğer ilgili personellerini bilgilendirmek, tüm tedavi ve bakım süreçlerinin eksiksiz kalite standartlarına uygun yapılmasını sağlamak,
- 6.5. Hastanın kendi dilinde tercümanlığını koordine ederek, tüm süreçler hakkında bilgilendirilmesini sağlamak,
- 6.6.Kurum tedavi ile ilgili rıza ve onay belgelerinin alınmasını sağlamak, tanı ve tedavi süreçlerinde hekime eşlik etmek, hasta memnuniyetinin en üst düzeyde olmasını sağlamak,
- 6.7.Anlaşmalı kuruluşlarla, iletişim ve işbirliği içerisinde olmak, ikili anlaşmalara (asistan ve aracı kuruluşlar vb.) ilişkin gerekli çalışmaları tam ve doğru olarak yürütmek, aksayan durumları çözmek ve üst yönetime raporlamak,
- 6.8.Sağlık turizmi kapsamındaki yazışmaları yapmak, yürütülen çalışmaları takip etmek, gerekli istatistiki verilerin tutulmasını sağlamak, üst yönetime raporlama yapmak,
- 6.9. Sağlık turizmi ve turist sağlığı kapsamındaki uluslararası hastaya, sağlık tesisine gelmeden önce Uluslararası hastalara ilişkin yazışmaları yapmak, transfer sürecinde, kliniğe geldiğinde tüm tıbbi kayıt ve işlemlerinde refakat etmek ve/veya yönlendirici rol oynamak, hastanın memnun ayrılmasını sağlamak,
- 6.10.Hasta profiline göre, ülkesinin sosyo-kültürel (beslenme alışkanlıkları, inanç, beden dili algıları, kişiler arası iletişim vb.) özellikleri hakkında klinik çalışanlarını bilgilendirmek ve bu kapsamda eğitim vermek, hastanın tüm işlemlerinde yanında refakat etmek, güvenli ve memnun ayrılmasını sağlamak,
- 6.11.Hastanın kurumdan ayrıldıktan sonra düzenli aralıklarla kontrol ve müşteri memnuniyeti aramalarını gerçekleştirmek,
- 6.12.Uluslararası hasta kayıtlarının, ilgili personelce tam ve doğru girilmesini sağlamak, hasta dosyasının eksiksiz arşivlenmesinin kontrolünü sağlamak,
- 6.13.Yabancı hastaların tedavi süreçlerine ilişkin sorunların çözümü için gerekli kişi ya da kuruluşlarla iletişime geçerek sorunların çözümüne yönelik çalışmaları yürütmek, üst yönetime raporlamak,

- 6.14.Kendisine ait müşteri datalarını aramak, hizmet olarak sonuçlandırmak, kurumda karşılamak, işleyişle ilgili tüm süreçlerin doğru ve eksiksiz yapılmasını koordine etmek,
- 6.15.Pazarlama stratejilerini zamanında geliştirmelerine yardımcı olmak için araştırma ve izlemeden elde edilen geri bildirimleri ve iç görüleri düzenli olarak takip ederek, üst yönetime raporlamak,
- 6.16.Hasta ve yakınlarının kurum memnuniyet ile ilgili Google yorumlamalarını yapmasını sağlamak, üst yönetime aylık analiz raporlarını sunmak,
- 6.17. Hasta Memnuniyet Anketlerinin doldurulmasını sağlamak, analizleri ilgili komitede sunmak, alınan kararların uygulamasını sağlamak, üst yönetime raporlamak,
- 6.18.Hasta ve yakınlarının kurum sadakatini artırıcı aktiviteler organize edilmesine öncülük etmek, ilgili eylem planları geliştirmek ve uygulanmasını yapmak,
- 6.19.Hizmet sonrası hasta şikayetlerini azaltıcı faaliyetlerde bulunup, çözüm bulunmasını sağlamak, üst yönetime raporlamak,
- 6.20.Hizmet kataloglarını güncel tutmak, dağıtımını yönetmek,
- 6.21.Kalite standartları çerçevesinde komitelerin koordinasyonunda ve yürütülmesinde aktif rol almak.
- 6.22.Yönetim tarafından kanun, tüzük, yönetmelik, genel emirler ve diğer mevzuata uygun olarak verilecek her türlü görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek.
- 6.23.Kurumu idari, resmi ve gayri resmi makamlara karşı temsil etmek,

7.GEREKLİ NİTELİKLER

- 7.1. Tercihen Satış Pazarlama konusunda Lisans mezunu olmak.
- 7.2. Tercihen Satış Pazarlama Yönetimi konusunda en az 1-3 yıl ve üzeri tecrübe sahibi olmak.
- 7.3. Otonomiye sahip olmak, kritik düşünebilen, hızlı karar verebilen, liderlik becerileri güçlü olmak.
- 7.4. Terapötik iletişim kurabilen, bilgisini uygulamalarına aktarabilme, güçlü müzakere yeteneğine sahip olmak,
- 7.5. Yaratıcı, sorun çözebilen ve doğru karar verebilme gücüne sahip olmak
- 7.6. Acil durumlarda stres yönetimi sağlayan ve etkili karar verebilme yetisine sahip kişiliği olmak.
- 7.7. Organizasyon ve koordinasyon becerisine ve ekip çalışmasına yatkın olmak,
- 7.8. Finansal Kaynakları etkin yönlendirme yeteneğine sahip olmak.
- 7.9. Proje ve İş geliştirme yeti ve bilgi ve eğitime sahip olmak
- 7.10.Tercihen hem İngilizce hem de Türkçe dillerinde mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,
- 7.11.Farklı kültürlerden insanlarla etkili bir şekilde çalışabilme becerisine sahip olmak.

8.AÇIKLAMA .:

- 8.1.Bu belge, istihdam ve iç iletişim amaçlı olarak belirtilen pozisyonun temel görev yetki ve sorumluluklarını tanımlamak için oluşturulmuştur.
- 8.2. Çalışanın yapması gereken bütün işleri en ince ayrıntısına kadar belirlemek amacıyla değildir. Tüm çalışanların gerektiğinde işlerini yapmak üzere esnek olmaları ve ek görevler üstlenmeleri beklenmektedir.
- 8.3.Kurum organizasyon şemasında değişim ve gelişimler olursa, Görev tanımınız revize edilebilecektir.
- 8.4. İş bu, görev yetki ve sorumluluklarımı okuduğumu ve mevcut görev yetki ve sorumluluklarımı kapsadığını kabul ediyorum.

GÖREVİ KABUL EDEN AD SOYAD :

TARİH - İMZA