

|               |          |                   |            |              |            |          |    |           |       |
|---------------|----------|-------------------|------------|--------------|------------|----------|----|-----------|-------|
| Doküman Kodu: | KU.YD.55 | İlk Yayın Tarihi: | 25.08.2016 | Rev. Tarihi: | 05.12.2023 | Rev. No: | 01 | Sayfa No: | 1 / 3 |
|---------------|----------|-------------------|------------|--------------|------------|----------|----|-----------|-------|

**REVİZYON BİLGİSİ**

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

HAZIRLAYAN  
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN  
KALİTE HİZMETLERİ MÜDÜRÜ

ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR

|               |          |                   |            |              |            |          |    |           |       |
|---------------|----------|-------------------|------------|--------------|------------|----------|----|-----------|-------|
| Doküman Kodu: | KU.YD.55 | İlk Yayın Tarihi: | 25.08.2016 | Rev. Tarihi: | 05.12.2023 | Rev. No: | 01 | Sayfa No: | 2 / 3 |
|---------------|----------|-------------------|------------|--------------|------------|----------|----|-----------|-------|

- GÖREV UNVANI** : Hasta Kabul Kayıt Ücretlendirme Uzmanı
- CALIŞTIĞI BÖLÜM** : Hasta Hizmetleri Müdürlüğü,  
**BAĞLI OLDUĞU BİRİM** : Hasta Hiz. Müdürü /Mali İşler Finans Hiz.Müdürü  
**KENDİSİNE BAĞLI OLAN BİRİMLER** : -  
**GEREKTEĞİNDE YERİNİ ALACAK KİŞİ** : Hasta Hizmetleri Müdürünün belirleyeceği diğer kişi.
- YETKİNLİK BİLGİLERİ**  
**ÖĞRENİM** : Tercihen konusu ile ilgili Ön Lisans/Lisans düzeyi eğitim  
**DENEYİM** : Kayıt, kabul, ücretlendirme konusunda 1-3 yıl üstü tecrübe.  
**EĞİTİM** : Konusu ile ilgili ve kalite ile ilgili özel sertifika/Eğitim  
**KULLANMASI GEREKEN CİHAZ/PROGRAM/EKİPMANLAR:** Kurum Otomasyon Sistemi Programı vb.  
**GİZLİLİK GEREKTİREN DURUMLAR** : Hasta ve kurum bütün bilgilerinin gizliliğinin sağlanması
- CALIŞMA KOŞULLARI** : Mevzuatta belirtildiği gibi  
**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** : Kurum Kalite Eğitim Programı, Oryantasyon Eğitimi

## 5. GÖREV TANIMI

5.1.Kurumun, kalite yönetim misyon ve vizyonuna uygun hedef ve stratejileri doğrultusunda; kuruma gelen hasta ve yakınını hasta hakları ve memnuniyetine uygun şekilde karşılamak, kabul işleyişini yapmak, Bilgi Yönetim otomasyon Sistemi üzerinden veri girişini yapmak, ilgili onay/onam formlarını imzalatmak, kurum dışı telefon işleyişini yapmak, randevu koordinasyonlarını ayarlamak, hastayı ilgili asistanı dosyası ile teslim etmek, hasta işlem sonrası ilgili dosyaları tam ve eksiksiz teslim almak, hastanın ödeme işlemlerini gerçekleştirmek, bekleme alanının koordinasyonunu yapmak, memnuniyet anketlerini gerekli istatistikleri üst yönetime raporlamak.

## 6. GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- 6.1.Kurumun kalite politikası ve hasta hakları memnuniyeti doğrultusunda çalışmak ve Birimi ile ilgili prosedür, talimatlar, formları, planları, listelerinin etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak,
- 6.2. Hasta Randevu işleyişini kalite standartlarına uygun yapmak,
  - 6.2.1.Hergün bir sonraki randevulü hasta kontrolünü hastayı arayarak yapmak,
  - 6.2.2.Bir gün önceden randevu hatırlatması yapılan hastaların varsa değişikliklerinin ilgili kişiye bilgisini önceden vermek,
  - 6.2.3.Engelli, yaşlı ve özellikli acil durumu söz konusu olan hastaların randevusunun ayrıcalıklı olarak koordine etmek,
  - 6.2.4.Randevuları olan hastaların kliniğe alınmadan önce hasta dosya hazırlığını yapmak ve ilgili asistana hasta teslimi ile birlikte iletmek, işlemi biten hastaların dosyalarını tam ve eksiksiz kontrol ederek teslim almak,
- 6.3.Hasta Kabul işleyişini kalite standartlarına uygun koordine etmek,
  - 6.3.1.Kuruma gelen hastaları güler yüzlü ve tekrar gelen hasta ise ismi ile karşılamak, bekleme anında bilgi ve istekleri konusunda koordinasyon sağlamak,
  - 6.3.2.Randevulu olan hastaların karşılamada randevu bilgisi konusunda bilgilendirme yapmak, bekleme alanının koordinasyonunu yapmak,
  - 6.3.3.Randevu saati aksayan hastaların hasta memnuniyeti ve haklarına uygun olarak konu ile bilgilendirilmesini önceden sağlamak, gerekli durumlarda üst yöneticisiyle birlikte koordinasyonu sağlamak,
- 6.4. Hasta Kayıt işleyişini kalite standartlarına uygun yapmak,
  - 6.4.1.Hasta yabancı ise, tercümanlık konusunda mutlaka desteği hemen koordine etmek,
  - 6.4.2.Kayıt işleyişinde protokol defteri ve otomasyon sistemine tüm bilgilerin tam ve eksiksiz kaydını (Ad Soyad, Telefon, TC& Pasaport kimlik No, geliş yöntemi, tanı, hekim bilgisi vb.) sağlamak, ilgili işlemleri yapmak ve anlaşmalı kurum hastası ise provizyon işlemlerini sağlamak,
  - 6.4.3.Hastaya ait alınması zorunlu evrakları (vizite kâğıdı, sağlıkla ilgili resmi evrakları, adli vaka, iş kazası, yurt dışı evrak fotokopisi vs.) alarak hasta dosyasına eklemek,
  - 6.4.4.Banko kayıt işlemlerinde hastanın okuması ve imzalaması gereken onay formlarını hastayı bilgilendirerek imzalı şekilde doldurulmasını sağlamak,
  - 6.4.5.Randevu sırası gelen hastaların tüm işlemle ilgili hasta dosyasını tam ve eksiksiz asistana verilmesini sağlamak,
- 6.5.Hasta taburculuk ve ücretlendirme işleyişini kalite standartlarına uygun koordine etmek,
  - 6.5.1.Hekim tarafından sırasına göre muayenesi yapılan tüm hastalara ait planlama, tetkik, tedavi ve teşhislerin otomasyon sistemine kayıt edildiğinin kontrolünü yapmak,
  - 6.5.2.Hastanın muayene sonucunda tetkik yaptırması gereken durumda, hastaya tetkik kabul işlemleri ile ilgili gerekli bilgileri aktarmak, istenen tetkikleri otomasyon sistemine kayıt ederek ilgili asistanın hastaya eşlik etmesi için koordine etmek, gerektiğinde, hastaya eşlik ederek klinikteki asistana hastayı teslim etmek,

|               |          |                   |            |              |            |          |    |           |       |
|---------------|----------|-------------------|------------|--------------|------------|----------|----|-----------|-------|
| Doküman Kodu: | KU.YD.55 | İlk Yayın Tarihi: | 25.08.2016 | Rev. Tarihi: | 05.12.2023 | Rev. No: | 01 | Sayfa No: | 3 / 3 |
|---------------|----------|-------------------|------------|--------------|------------|----------|----|-----------|-------|

- 6.5.3.İşlemi biten hastayı asistan refekatın da teslim almak ve ödeme işleyişini ve gerekli ise sonraki randevu işleyişini yapmak,
- 6.5.4.Ücretlendirme işleyişinde asistan ile birlikte otomasyon sisteminden son işlemlerin kontrolünü yaparak, hasta ücretlendirmesini sağlamak,
- 6.5.5. Hastalardan alınan her türlü ücretleri (Özel sigortalılardan, ücretli hastalardan yapılacak işlemlerin ücreti) tahsil ederken karşılığında vezne ödentisi düzenlemek,
- 6.5.6.Muhasebe birimine gün sonu raporlarını ve kasa teslimini yapmak,
- 6.6.Hasta ve hasta yakınlarının ödeme ve işlemler ile ilgili kendisine ilettiği soruları cevaplandırmak, gerekli bilgileri aktarmak, gerektiğinde daha detay bilgi verilmesi için ilgili üst yöneticisinden destek talep etmek,
- 6.7.Hastaların sorunlarının çözülmemediği durumlarda, denge kurulup, hastanın mağdur edilmemesinin sağlanması için üst yöneticisini bilgilendirmek, çözüme koordine etmek,
- 6.8.Hasta Memnuniyet Anketlerinin yaptırılmasını sağlamak, analizlerinde aktif rol almak,
- 6.9.Hasta ile ilgili resmi ve yönetsel tüm istatistiksel analizleri yapmak,
- 6.10.Hasta veya yakının her türlü şikayetin de Hasta Hakları sorumlusu veya yöneticisinden destek alarak sorunun çözülmesini koordine etmek,
- 6.11.Kalite standartlarında ilgili eğitimlere ve kendisinin katılması gereken komiteler de aktif yer almak, alınan kararların uygulanmasını koordine etmek,

## **7.GEREKLİ NİTELİKLER**

- 7.1. Tercihen konu ile ilgili Ön Lisans/Lisans mezunu olmak.
- 7.2. Tercihen konusu ile ilgili en az 1-3 yıl ve üzeri tecrübe sahibi olmak.
- 7.3. Tercihen Tıbbi terminoloji ve yönetmeliğe hakimiyeti olmak,
- 7.4.Tercihen Temel seviyede Office programları bilmek, sağlık otomasyon programı kullanımını bilmek,
- 7.5.Hasta ve doktorların ihtiyaçlarına cevap verebilecek dinleme becerisine sahip olmak.
- 7.6.Güler yüzlü olmak, beden dilini anlama, insanlarla görüşme ve ikna etme kabiliyetine sahip olmak,
- 7.7.Anlayışlı, kibar ve güler yüzlü olmak zor durumlar karşısında stres yönetimi yapabilmek, sabırlı olmak.
- 7.8.Sigorta formları, hasta dosyaları ve ofis malzemelerini takip etmeye yarayacak organizasyonel beceriye haiz olmak,
- 7.9.Otonomiye sahip olmak, kritik düşünebilen, hızlı karar verebilen, liderlik becerileri güçlü olmak.
- 7.10. Acil durumlarda stres yönetimi sağlayan ve etkili karar verebilme yetisine sahip kişiliği olmak.
- 7.11. Hem İngilizce hem de Türkçe dillerinde mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,
- 7.12.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**