

REVİZYON BİLGİSİ

Revizyon Tarihi	Rev. No	Açıklama
05.12.2023	01	Döküman 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

Doküman Kodu:	KU.YD.68	İlk Yayın Tarihi:	25.08.2016	Rev. Tarihi:	05.12.2023	Rev. No:	01	Sayfa No:	2 / 3
---------------	----------	-------------------	------------	--------------	------------	----------	----	-----------	-------

1. GÖREV / ÜNVAN

: Çağrı Merkezi & Santral Sorumlusu

2. ÇALIŞTIĞI BÖLÜM

: Satış Pazarlama Hizmetleri 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 santral & çağrı merkezi konusunda en az 1-3 yıl üstü

ALDIĞI EĞİTİM

: Sağlık Yönetim ve Etkili iletişim özel sertifika/Eğitim

KULLANMASI GEREKEN CİHAZ/PROGRAM/EKİPMANLAR:

: Kurum Otomasyon ,santral Sistemi Programı vb.

GİZLİLİK GEREKTİREN DURUMLAR

: Hasta ve kurumun bütün bilgilerinin gizliliğinin sağlanması

4. ÇALIŞMA 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

: Genel Oryantasyon, Etkili iletişim, Kalite birimi eğitim programı ,

5. GÖREV TANIMI

5.1.Kurumun, kalite yönetim misyon ve vizyonuna uygun hedef ve stratejileri doğrultusunda; ulusal ve gerekli durumlarda uluslar arası satış pazarlama stratejilerinin ilgili kalite dokümanlarına uygun olarak kuruma gelen telefon işleyişinin ve çağrı merkezi işleyişinin koordinasyonunu yürütülmesini sağlamak, üst yönetime raporlamak.

6. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

6.1.Kurumun kalite politikası doğrultusunda da, kuruma gelen telefon işleyişinin ve çağrı merkezi işleyişinin koordinasyonunu yapmak, birimi ile ilgili prosedür, talimatlara vb. uygun işleyişin olmasını sağlamak,

6.2.Kliniğe gelen telefon aramalarının yönlendirilmesini gerçekleştirmek ve gerektiğinde yöneticiler ve hastalar için not alınmasını sağlamak,

6.3.Klinik hizmetleri ile ilgili bilgi almak üzere arayan kişilere gerekli bilgilerin tam ve doğru olarak aktarılmasını sağlamak,

6.4.Kliniğin yerini öğrenmek isteyen kişilere, kliniğin adresini ayrıntılı olarak gelebilecekleri yolun tarif edilmesini sağlamak, yurt dışı hastalarının ulaşım hizmetlerinin doğru şekilde olmasını koordine etmek,

6.5.Klinikte içinde gerekli acil ve gerekli anonsların yapılmasını sağlamak,

6.6.İç, dış telefon numaraları listelerini ve çalışanlar ile müşterilerin telefon numaralarıyla ilgili bilgiyi güncel olarak tutmak, çalışan KVKK gizliliğine önem verilmesini sağlamak,

6.7.Günlük çalışma sırasında ortaya çıkan arızalar ve gelişmelerle ilgili gerekli bilgi alışverişini gerçekleştirmek,

6.8.Santral ve yayın sistemlerini kontrol etmek, çalışır durumda olduklarını temin ederek teslim alınması / teslim edilmesini sağlamak,

6.9.Kliniğin santral hizmet prosedürlerine ve standartlarına uygun olarak çalışılmasını izlemek, ortaya çıkan sorunlarla ilgili Bilgi İşlem Hizmetleri birimini bilgilendirmek,

6.10.Sorumluluk alanında yer alan cihaz, sistem ve çeşitli malzemelerin (CD, DVD vb.) güvenliğini sağlamak,

6.11.Kurum ve yapılan çalışmalar ile ilgili tüm bilgilerin gizliliğini, değerli belgelerin güvenliğini sağlamak.

6.12.Kurum hasta güvenliği hedef ve politikalarına yönelik çalışmaları desteklemek ve bu konuda ekibin kendisine verilen görevleri yerine getirmesini sağlamak,

6.13.Kurumun kalite politikası ve ilkeleri doğrultusunda yaratılan, yeniliklere açık, çağdaş ve yardımsever çalışma ortamını sürekli kalite iyileştirme çalışmaları ile daha da geliştirmeyi amaç edinmek, Prosedür ve talimatların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak,

6.14.Kuruma gelen randevu taleplerini karşılamak, otomasyon sistemine işlemek, eğer randevu veriyor ise, ekibin verilecek olan randevuların doğru tarih ve saate yazmasına, dikkat etmesine ve takibini yapmasının koordinasyonu yapmak,

6.15.Ekibin hastaların bir gün öncesi randevularını teyit edilmesini sağlamak

6.16Ekibin, randevu iptali durumunda hasta ile görüşerek bilgi vermek ve başka bir tarihe randevularını düzenlemek ve takibini yapmak, konu ile ilgili kişileri bilgilendirmek konusunda eğitmek ve uygulamada denetlemek,

6.17. Ekibin, Kuruma gelen randevu taleplerinin karşılanamadığı durumlarda ilgili Klinik asistanı ile hasta görüşmesini sağladığının takibini yapmak.

6.18.CRM faaliyetleri var ise mevcut datanın etkin kullanımını sağlamak, yeni data oluşturmaya yönelik faaliyetlerde bulunmak,

6.19. Kurum içi çalışan tüm personelin telefon bilgilerini güncelleyerek liste oluşturmak ve takibini yapmak,

6.20. Ekibin,yemek ve çay saatlerini bölümü yalnız bırakmadan koordine etmek,

Doküman Kodu:	KU.YD.68	İlk Yayın Tarihi:	25.08.2016	Rev. Tarihi:	05.12.2023	Rev. No:	01	Sayfa No:	3 / 3
---------------	----------	-------------------	------------	--------------	------------	----------	----	-----------	-------

- 6.21. İlgili birimlerde İstatistik verilerini hazırlamak,
- 6.22. Gerekli tüm evrakları dosyalama ve arşivlenmesini sağlamak,
- 6.23. Çalışma alanında yer alan tüm araç, gereç ve ekipmanları zarar vermeyecek şekilde kullanmak/kullanılmasını ve güvenliğini sağlamak
- 6.24. Ekibin,Hasta ve hasta yakınları tarafından, kendisine iletilen soruları cevaplandırmak, gerektiğinde ilgili bölüm hekim veya klinik asistanı ile iletişimini koordine etmek, Hastaların, sorunlarının çözülmediği durumlarda, üst yöneticisini bilgilendirmek,
- 6.25. Hasta sadakatini sağlayabilmek amacıyla CRM projelerini geliştirmede aktif rol almak, hastaların özel günlerin de(anneler günü, babalar günü, vb) kurumdan avantajlı olarak faydalanabilmeleri için özel hizmetlerin duyurulmasını sağlamak,
- 6.26. Bilgi sistemleri hizmetleri ile birlikte çalışarak; randevu hatırlatma, test-tetkik- sonuç bildirme, taburcu sonrası hasta takibi, aylık,3 aylık,6 aylık ve yıllık, dönemsel kontroller, Şikâyet takibi, Doğum günü vb. CRM faaliyetlerini planlanmasını sağlamak ve uygulamak
- 6.27.Periyodik müşteri profili raporlarını oluşturmak, analizini yapmak ve görülen ihtiyaçlara çözüm üretmek.
- 6.28.Hizmet ile ilgili kataloglarını güncel olarak her hastaya verilmesini koordine etmek,
- 6.29.Kalite standartları çerçevesinde komitelerde aktif rol almak.
- 6.30.Ekibinin gerekli olan tüm bölüm Hizmet içi eğitimlerini koordine etmek,
- 6.31.Yönetim tarafından kanun, tüzük, yönetmelik, genel emirler ve diğer mevzuata uygun olarak verilecek her türlü görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek.

7.GEREKLİ NİTELİKLER

- 7.1. Tercihen Santral & çağrı merkezi konusunda Lisans mezunu olmak.
- 7.2. Tercihen Santral & çağrı merkezi 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 eğitimine 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.ACIKLAMA :

- 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