



T.C.
D.Ü. DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ
AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman No	HB .PR.01
Yürürlüğe Gir.Tar.	02.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 1/2

1. AMAÇ

D.Ü. Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi'nden hizmet alan ayaktan hastaların, hasta bakım sürecinin her aşamasında hasta güvenliği ve memnuniyetini sağlayacak şekilde ve bilimsel kurallar çerçevesinde aynı standartta hizmet almalarını sağlamaktır.

2. KAPSAM

D.Ü. Diş Hekimliği Fakültesi Hastanesi Poliklinikleri, Görüntüleme Hizmetleri, Vezne, Nöbetçi Memur, Hasta Kabul Birimi, Ameliyathane Birimi çalışanlarını kapsar.

3. KISALTMALAR

BYS: Bilgi Yönetim Sistemi

SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu

GSS: Genel Sağlık Sigortası

4. TANIMLAR

Hasta bakımı: Hasta bakımı, ayaktan hizmet alan hastalar için polikliniklerde sunulan tanı/tedaviye ilişkin süreçleri içerir.

Ayaktan Hasta: Yatış işlemi yapılmaksızın gerekli tanı ve tedavi işlemleri yapılan hastalardır.

5. SORUMLULAR

Sorumlu Kurum Yöneticisi / yardımcısı, Uzman Diş Hekimi, Diş Hekimi, İdari ve Mali Hizmetler Müdür Yardımcısı, Birim çalışanları, Destek Hizmet Personelleri.

6. FAALİYET AKIŞI

➤ Hastanemize T.C. Kimlik numarası yazılı fotoğraflı kimlik belgesi ile müracaat eden hastalarımızın Provizyon ve GSS Takip No'su alınarak sisteme kaydedilir.

➤ Bilgisayarda girişi yapılan hastalardan, **Sosyal Güvenlik Kurumu ve Genel Sağlık Sigortası Kapsamında Bulunan Tüm Hastalar**, T.C. Kimlik Numarası ile başvurup provizyon ve Genel Sağlık Sigorta takip numarası alınarak hizmet verilmektedir. **Yurtdışı SGK'lılar** "Sağlık Yardım Belgesi" fotokopisi ve kimlik fotokopisi, **Türk Silahlı Kuvvetleri Mensupları, Özel Bankalar ve Özel Vakıf Sandıklarından** evrak alınarak işlem yapılmaktadır.

➤ **Adli vakalar;** Hastanemize başvurularında sosyal güvencesi varsa GSS takip numarası alınarak kaydı yapılır.(BYS ortamında ilgili bilgiler bölümü işaretlenir ve bilgileri girilir.) T.C. Kimlik numarası, anne adı, baba adı, doğum yeri ve tarihi, telefon numarası bilgisayara girilir verdiği bilgiler ile bilgisayar bilgilerinde herhangi bir sorun yoksa otomasyon sistemimizde belirtilen adli durum seçilir, herhangi bir sorun yoksa kaydı yapılır sistemde kişinin adli olduğu görünür. Muayenesi başlar.

➤ **Ücretli Hastalar;** Vezneden muayene ücretlerini yatırıp makbuz alarak muayene olacakları polikliniğe giderler. LCD ekranlardan sırasını takip etmesi sağlanır. Ücretli hastalar iç konsültasyon olacaklarsa tekrar ücret yatırılırlar. Ücretli hastalardan röntgen istemlerinde vezneden ücretini yatırarak işlemlerini devam ettirmeleri sağlanır.

➤ **Sosyal Güvencesi olmayan 18 yaş altı hastalardan** (GSS kapsamında) T.C. kimlik numarası ve otomasyon sisteminin istediği bilgiler girilerek provizyon alınır.

➤ Hastaya hekim seçme hakkında bilgilendirme yapıldıktan sonra kaydı yapılarak bekleme süresini belirten barkod etiketi verilir. Kaydı yapılan hastalar LCD ekranlardaki sıraya göre muayeneye alınır. Hastanın öncelik durumu varsa (65 yaş üstü, acil hastalar, engelliler, hamileler, yedi yaşından küçük çocuklar, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malül ve gaziler) gideceği bölümde öncelik durumu LCD ekranına otomatik olarak düşer, barkod hastaya verilerek ilgili bölüme yönlendirilir. Bilgi gizliliği talep eden hastaların kişisel bilgileri muayene ekranlarımızda paylaşılmayarak (Ayaktan Hasta kayıt modülünde hastanın T.C kimlik numarası kayıt işleminden sonra dosya butonuna tıklanır. Ekranda bulunan rumuz kutucuğuna hastanın istediği bilgi girilir). Mahremiyete saygı hakkı ilkesine riayet edilmektedir.

➤ Hasta doktor tarafından muayene edilir. Doktor tarafından istenen tetkikler varsa; ilgili sekreter tarafından bilgisayar kaydı yapılır. Hastanın ön tanısı / tanısı bilgisayara girilir.

➤ Klinik sekreteri hastaya daha sonraki işlemler için bilgi verir.



T.C.
D.Ü. DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ
AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman No	HB .PR.01
Yürürlüğe Gir.Tar.	02.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 2/2

- Hastaya verilen protokol numarası veya T.C. kimlik numarası ile ikinci barkot çıkarılır, sevk kâğıdına yapıştırılır. Doktor tarafından kaşelenir ve imzalanır. Bu basamak tetkik sonrası da yapılabilir.
- Tetkik istenen hasta herhangi bir sosyal güvenceye sahip ise; hasta için gerekli tetkik veya tahliller bilgisayardan işlenerek istenir. Herhangi bir sosyal güvenceye sahip olmayan hastalar ise vezneye başvurarak bu hizmetin ücretini öderler, karşılığında makbuz alırlar ve başvurduğu klinikten gerekli tetkik veya tahliller bilgisayardan işlenerek istenir.
- Eğer röntgen çekilecek ise; hastaya, muayene sonucu gerekli görülen radyolojik tetkikleri sekreter tarafından BYS'nin radyoloji istek ekranından ilgili bölümüne işaretlenir. Hasta sosyal güvencesiz ve istenen tetkik randevu gerektirmeyen bir tetkik ise vezneye yönlendirilir. Vezneden hizmetin karşılığını ödeyerek vezne makbuzunu alan hasta, Radyoloji Bölümü sekreterliğine gider.
- Hastaya ilaç verilmiş ise “e-reçete”si doktor tarafından yazılır ve reçete numarası hastaya verilir. Hastanın telefonuna e-reçete şifresi mesaj olarak iletilir. Provizyonu olmayan hastalara (Banka, Borsa, Özel Bütçeli Kurum, Provizyonsuz Yurt dışı çalışanları, Tutuklu ve yükümlüler ile Ücretli hastalar) reçete verilir.
- Hastanın muayene sonrası, tetkik öncesi / sonrası ileri merkeze sevk doktor tarafından uygun görülebilir. Hastanın sevk elektronik ortamda yapılır. Hasta askeri personel ise sevk kâğıdına sevk yazılır.
- Hasta eğer resmi kurum sevk ile geldi ise başka bir klinikte muayene olmak istiyor veya doktor bunu gerekli görüyorsa otomasyon sistemi üzerinde iç sevkle uygun görülen kliniğe sevk yapılır.
- Kliniğe başvurmuş yatarak tedavi ve bakımı yapılacak olan hastaların hasta kabul kâğıdı ön tanısı ile birlikte bilgilendirilerek hekim tarafından hasta rıza belgesi okutulur ve imzalatılır. Diğer işlemler için Tıp Fakültesi Hastanes’inde ilgili servise gönderilir.
- Hastanın muayenesi sonucunda ileri bir tarihte kontrol pansuman veya ameliyat için başvurması istenmiş ise sözel olarak belirtilir. 10 gün içindeki kontrol ve pansumanlar hariç sevk kâğıdı ile başvuran hastaların yeni sevk kâğıdı alarak başvurmaları sağlanır.
- Klinik hizmetleri esnasında ve hastane sınırları içerisinde ayaktan tedavi gören hasta ve/veya hasta yakınları adli vaka bünyesine girme durumlarında adli vaka tutanağı tutularak hastane müdürüne yönlendirilir.
- Klinikler hastane yönetimince belirlenen saatlerde ve yerlerde hizmet verir.
- Klinikte görevli hemşire kliniğin tertip ve düzeninden sorumludur. Klinikte kullanılan kalibrasyonlu ve kalibrasyon gerektirmeyen cihazları vs. her an kullanımı hazır bulundurur.
- Klinik çalışma saatinin bitmesinden sonra o gün bakılan hastaların ve yapılan işlemlerin kayıtları ilgili klinik sekreteri tarafından kontrol edilir ve eksiklikler giderilir. Bu işlemten sonra mesai saati bitimini takiben erkek veya bayan temizlik personeli tarafından klinik ‘Temizlik ve Hijyen Prosedürü’ne uygun olarak temizlenir.
- Klinikte yapılan küçük cerrahi girişimlerin kod numarası sekreter tarafından bilgisayara kaydedilir.

6.1. Kliniklerde Tıbbi Kaza ve Yaralanmalar Halinde:

- Bölümlerde Hasta Güvenliği (İlaç Güvenliği, Transfüzyon Güvenliği, Cerrahi güvenlik) ve Çalışan Güvenliği (Beyaz Kod, Risk Uygunsuzlukları, Kesici Delici Alet Yaralanmaları, Kan ve Vücut Sıvıları Sıçraması) konusunda karşılaşılan tüm uygunsuzluklarda ‘İstenmeyen Olay Bildirim Formu’ doldurularak ya da BYS üzerinden olay bildirimi Kalite Yönetim Birimi’ne yapılabilir.
- Hasta güvenliğini etkileyen istenmeyen olayların meydana gelmesi durumunda (Örneğin İnvaziv girişimlerde gelişen enfeksiyon, düşme, cihaz hatası vb.) hasta /hasta yakınının bilgilendirilmesi gerekmektedir.
- Bölümde üretilen atıklar “Tıbbi Atık ve Diğer Atık Kontrolü Prosedürü” dahilinde bölümde ayrıştırılır.
- Bölümün temizliği ‘Temizlik ve Hijyen Prosedürü’ne uygun olarak yapılır.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Sağlıkta Kalite Standartları ADŞH
- Temizlik ve Hijyen Prosedürü
- Tıbbi Atık ve Diğer Atık Kontrolü Prosedürü
- İstenmeyen Olay Bildirim Formu