1. AMAÇ: Hastanemizde uygulanan hizmet kalite standartları ve kalite yönetim sistemi çerçevesinde hastalarımıza sunulan poliklinik hizmetinin tanımlanması. Polikliniklere hasta müracaatları, hasta kabulü, poliklinik faaliyetleri, muayene sonlandırma, hasta takip, sevk faaliyetlerinin v.b. gerçekleştirilmesi için metot belirlemek.

2. KAPSAM: Hastanemizdeki tüm poliklinik faaliyetlerini içermektedir.

3. SORUMLULAR: Başhekim**,** Başhekim Yardımcısı**,** Müdür Yard., İlgili Hekimler**,** Kayıt Kabul Görevlisi**,** Başhekim Sekreteri**,** Bilgi İşlem Personeli, Yazı işleri Personeli

4. REFERANS (İLGİLİ DOKÜMAN): Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, Hizmet Kalite Standartları

5. UYGULAMA

5.1 Müracaat:

5.1.1 Hastanemize İlk Başvuru: Hastanemize ilk defa gelen hasta bilgileri sisteme kayıt edilir. Hasta tanıtım kartı hastaya verilir.

5.1.2 Kayıtlı Hasta Başvurusu: Hastanemize daha önce gelen hasta hasta tanıtım kartı ile tedavi, muayene için başvurabilir. Eğer hasta tanıtım kartı herhangi bir neden ile yanında değil ise T.C. kimlik no ile işlemleri yapılabilir, yeni kart çıkartabilir.

5.1.3 MHRS (Merkezi Hastane Randevu Sistemi) ile başvuru : Hastanemiz Merkezi Hastane Randevu Sistemi'ne entegre olup hastanemizden randevu almak isteyen hastalarımızın Sağlık Bakanlığı'nın 182 nolu MHRS telefonunu arayarak randevu almaları gerekmektedir. Hekim Çalışma listelerimiz 30 işgününü kapsayacak şekilde MHRS ye kayıt edilmektedir. Randevu alan hastalarımızın MHRS görevlisinden onayını alarak ilgili polikliniğe yönlendirilmektedir.

5.2 Randevu Verilmesi ve Evrak Ücret Kontrolü:

5.2.1 Kayıt ve ücretlendirme işlemleri: Randevu verilirken T.C. kimlik No'su ile resmi işlemi olan hastalara ilgili kurumdan provizyon onayı alınır. Eğer provizyon onayı yok ise hasta ya ücretini ödeyerek veya durumu çok acil ise eksik evrak belgesi düzenlenerek işlemlerine devam eder . Jandarma er, ulaştırma er, özel banka personeli, yatılı okul öğrencileri, sosyal güvencesi olmayan üniversite öğrencileri, adli vakalar, tututklu ve hükümlüler, odalar ve borsalar birliği personellerinin sevk evrağı ile gelmesi zorunlu olup işlemleri buna göre yapılmaktadır.Trafik kazası geçiren hastalar ile ilgili işlemler ise sosyal güvencesi var ise provizyon alınıp, trafik kazası ile ilgili belgeler eklenir. Sosyal güvencesi yok ise ücret alınmadan trafik kazası ile ilgili evraklar tamamlanarak sıra verme işlemleri tamamlanır.

5.2.2 Sıra verme işlemi : Hastanemize başvuran hastalara istedikleri hekime sıra verilir. Sıra verme işlemi 08:00-17:00 arası Hasta Kayıt'tan verilmektedir.

5.2.3 Acil vakalar(ani gelişen hastalık,kaza,yaralanma ve benzeri durumlar ile ivedilikle tıbbi müdahale yapılması gerektiğinde hekim tarafından karar verilenler)ağır özürlü raporu bulunan engelliler,hamileler,65 yaş üstü yaşlılar 7 yaş altı çocuklar,harp vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malül ve gaziler : Bu gruptaki kişiler sıra önceliğine sahiptir. Bu sınıftaki vatandaşlar yasal mevzuata göre bekletilmeden muayene edilir.

5.2.4 HTS Sistemi : Hastanemize başvuran hastalarımızın hasta kartları var ise; poliklinik girişlerinde bulunan HTS Cihazlarına kartlarını okutmak sureti ile randevularının sırasını alabilirler veya hekimin boş sırası var ise yeni muayene kaydı açtırabilirler. Ayrıca poliklinik girişlerinde bulunan lcd monitörler ile sıralarını takip edebilirler.

5.3. Muayene: Hasta polikliniğe geldiğinde muayene işlemi başlanır. Hastanın muayenesinden ilgili hekim sorumludur. Hekim hastaya ilaç yazabilir, sevk edebilir, yatırabilir, ameliyat önerebilir, tetkik isteyebilir veya hastanın herhangi bir hastalığının olmadığına karar

verebilir. Muayene işlemleri Hizmet Kalite Standartlarına uygun olarak yapılmaktadır.

5. 4. Tetkik İstemi:

5.4.1. Hastanemizde Yapılan Tetkikler: Hekim hastaya teşhis koyabilmek için gereken durumlarda tetkik isteyebilir. Bu tetkikler hastanemizde yapılıyor ise otomasyon programı aracılığıyla hekim tarafından istenir. Hekim istediği tetkikleri bilgi işlem'e bildirir ve operatör programdan istenen tetkikleri işaretler. Hastaya laboratuar, radyoloji birimi veya diğer ilgili birimlere başvurması söylenir. İstenen tetkik birimde (radyoloji & laboratuar) eş zamanlı olarak ekrana düşer. Hastaya tetkiklerinin çıkacağı saat söylenerek tekrar polikliniğe gelmesi hatırlatılır.

5.4.2. Dışarıda Yapılması Gereken Tetkikler: MR,BT,MAMOGRAFİ, KEMİK DANSİMETRESİ,, SİNTİGRAFİ gib tetkikler tetkik istem formu hazırlanıp hastaya verilir.Gerekli randevuları düzenlenir. Tetkik formuna kodlandı kaşesi basılarak ilgili birime yönlendirilir.

5.5. Tetkik Görme Muayenesi

5.5.1. Laboratuar Sonuçları: Hastanemizde yapılan laboratuar tetkiklerinin sonuçları onaylanıp programa girildiği anda ilgili hekim tarafından görülebilir ve çıktı alınabilir. Hasta öğleden sonra polikliniğe geldiğinde laboratuar sonuçları incelenir ve hastaya gerekli bilgi hekim tarafından verilir.

5.5.2. Radyoloji Sonuçlarının İncelenmesi: Radyoloji biriminden çıkan sonuçlar ilgili polikliniğe teslim edilir. Tetkik sonuçları incelenir ve hastaya gerekli bilgi hekim tarafından verilir.

5.6. Sevk İşlemi: Hastanemizde yapılamayan teşhis ve tedaviler için hasta ileri tetkik ve tedavi amacıyla sevk edilebilir. Sevk faaliyetinden hekim sorumludur. Dışarıya yapılan sevkler ilgili sosyal güvenlik

kurumunun sevk zinciri ve yeşilkartlı hasta sevk zinciri kurallarına uygun bir şekilde yapılır.

5.7. Yatış İşlemi: Hekim polikliniğe başvuran bir hastanın yatışına karar verdiğinde bilgi işlemci tarafından yatışı yapılarak ve servis hemşirelerine haber verilerek hasta servise yönlendirilir.

5.8. Ameliyat Kararı: Hastanın ameliyat kararını hekim verir. Hastanın bu kararı kabul etmeme veya alternatif tedaviler hakkında bilgilendirme hakkı vardır. Ameliyata karşılıklı karar verilirse; gerekli tetkikler yapılır ve anestezi uzmanı hastayı değerlendirip ameliyata uygun görürse hastanın yatışına karar verilerek işlemler "Ameliyathane İşleyiş Talimatı" doğrulusunda gerçekleştirilir.

5.9. **Muayenenin Sonlandırılması:**

5.9.1 Tedavi Bildirimi: Hastada herhangi bir yatış, ameliyat veya sevk kararı yok ise ilgili hekim teşhisi koymuşsa tedaviyi hastaya yazılı olarak recete veya buna ilaveten hastaya tedavisi ile ilgili bilgi hekim tarafından sözlü olarak da verilir.

5.9.2 Rapor Verilmesi: Hekimin uygun gördüğü durumlarda hastaya istirahat raporu veya adli rapor düzenlenir.

5.9.2.Aktif Çalışan Devlet Memuru ve Aktif Çalışan SSK Personeli: Aktif çalışan devlet memurları ve aktif çalışan sigortalı personel için istirat raporu düzenlenmesi durumunda tek hekim raporu hazırlanarak hastaya verilir.Çalışanlar için çalışılabilir kağıdı ve iş görmezlik belgesi formlarını düzenleyerek hastaya hastaya veiri ve doktora imza için gönderir. Doktorun imzasından sonra başhekim veya başhekim yardımcısı tarafından onaylanıp hastane mühürü basılır. İdare'den sayı numarası verilip hasta bilgilendirilerek gönderilir.

5.9.3 Adli Raporlar: Adli raporların tümü tek tip formatta verilir. "Adli Rapor Formu" "Yeni T.C.K." 'ya uygun formatta ve yönetmeliğe göre hastanemiz tarafından bastırılmıştır.

5.10 Kontrol Muayenesi: Hastalığın özelliklerine göre ileriki aşamalarda kontrol gerekebilir. Bu gibi durumlarda hastaya hangi gün kontrole geleceği ve gelirken yanında neler getireceği (tahliller, diyetler, çizelgeler, takip formları v.b.) mutlaka bildirilir. Kontrole gelecek hastaya ne zaman gelmesi gerektiği bildirilir. Hasta kontrol tarihinde gelmekten kendisi sorumludur. Kontroller yeni hasta müracaatı olarak değerlendirilir. Hasta hekime kontrol amaçlı geldiğinde evrakları eksiksiz olarak getirmekten sorumludur.