1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; hasta başvurularında kayıt işlem hatalarının ve eksikliklerinin tespit edilmesi, düzeltilmesi, tekrarının önlenmesi, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür; hasta kabul, kayıt, danışma ve ilgili bilgi işlem süreçlerini kapsar.

3. KISALTMALAR

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet

4. TANIMLAR

Kayıt Hatası: Hasta kimlik, iletişim, sigorta, başvuru bilgileri ve benzeri verilerin eksik veya hatalı girilmesi

Hata Türü: Sistemsel, kullanıcı kaynaklı, süreç kaynaklı kayıt hataları

4. SORUMLULAR

Hasta Kayıt Personeli

Hasta Kayıt Birim Sorumlusu

Bilgi İşlem Birimi

Hastane Yönetimi

4. **FAALİYET AKIŞI**

5.1. Kayıt Hata Türlerinin Tanımlanması

- Hastanın kimlik bilgilerinin eksik ya da hatalı girilmesi
- Mükerrer hasta kaydı oluşması
- Gerekli durumlarda ulaşılabilecek telefon numaralarının alınmaması (hasta yakını)
- Yanlış hasta kurumu seçimi sebebiyle oluşan hatalar(Hata fark edildiğinde hasta kurumu HBYS’ de Hasta Kayıt modülü Kurum Seçimi alanından düzeltilmeli ve hatayı yapan personele eğitim verilmelidir).
- Yanlış yabancı hasta türü seçimi sebebiyle oluşan hatalar.(Hasta türü düzeltme işlemi yapılmalı ve hatayı yapan personele eğitim verilmeli)
- SGK sistemlerinde oluşabilecek yoğunluk ve anlık sistem problemi sebebiyle SGK provizyon takip numarası alınmadan açılan kayıtlar. (Gün sonunda kontroller yapıldığında alınamayan provizyonlar Medulla Sisteminden Takip Al ile tekrar provizyon alınmalı.)
- HBYS yazılım firması kaynaklı hatalı kayıtlar.
- Sağlık bakanlığının anlaşmalı olduğu banka mensupları vakfı mensuplarının kayıtlarının evrakları alınmadan açılması. (İlgili kişilerle iletişime geçilerek gerekli evrakların talep edilmeli).

5.2. Hasta Kayıt İşlemlerinde Karşılaşılacak Hataların Takibi

Hastanemizin Gelir Tahakkuk birim personelleri hasta kayıtlarının takibinin sağlandığı Faturalama, Vezne ve Hasta kayıt modülleri üzerinden hata tespitini yapar.

Hatalı kayıtlar;

- Günlük kontrol

- Rastgele örnekleme
- Sistem uyarıları
- Geri bildirimler yoluyla tespit edilir.

5.3. Hasta Kayıt Hatalarının Tespiti Sonrası Yapılacak Düzeltici Ve İyileştirici Süreçler

- Hatanın tespiti.
- Hatalı kayıt sebebinin tespiti.
- Hatalı kaydın sebebi HBYS firması ise yazılım firmasına resmi yazı yazılarak ilgili sistem güncellemesinin yapılmasının sağlanması.
- Hatalı kaydın sebebi hasta kayıt personeli ise hasta kayıt personeline bildirim yapılması.
- İlgili hasta kayıt personeline hasta kayıt süreci ile ilgili eğitim verilmesi.

5.4. Hata İzleme ve Raporlama

Hatalar aylık olarak "***Hasta Kayıt Hataları Analiz Formu (HB.FR.01)***" kullanılarak analiz edilir ve raporlanır. Tekrarlayan hata türleri belirlenir.

5.6. Kayıt Hatalarının Düzeltilmesi

- Hatalı kayıtlar ilgili personel tarafından düzeltilir.
- Düzeltme işlemi kayıt altına alınır.
- Gerekli durumlarda birim sorumlusu onayı alınır.

5.7. Bildirim ve Düzeltici/İyileştirici Faaliyetler

- Hata ilgili personele yazılı veya sistem üzerinden bildirilir.
- Tekrarlayan veya kritik hatalar için **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF)** başlatılır.
- DİF faaliyetleri izlenir ve sonuçlandırılır.

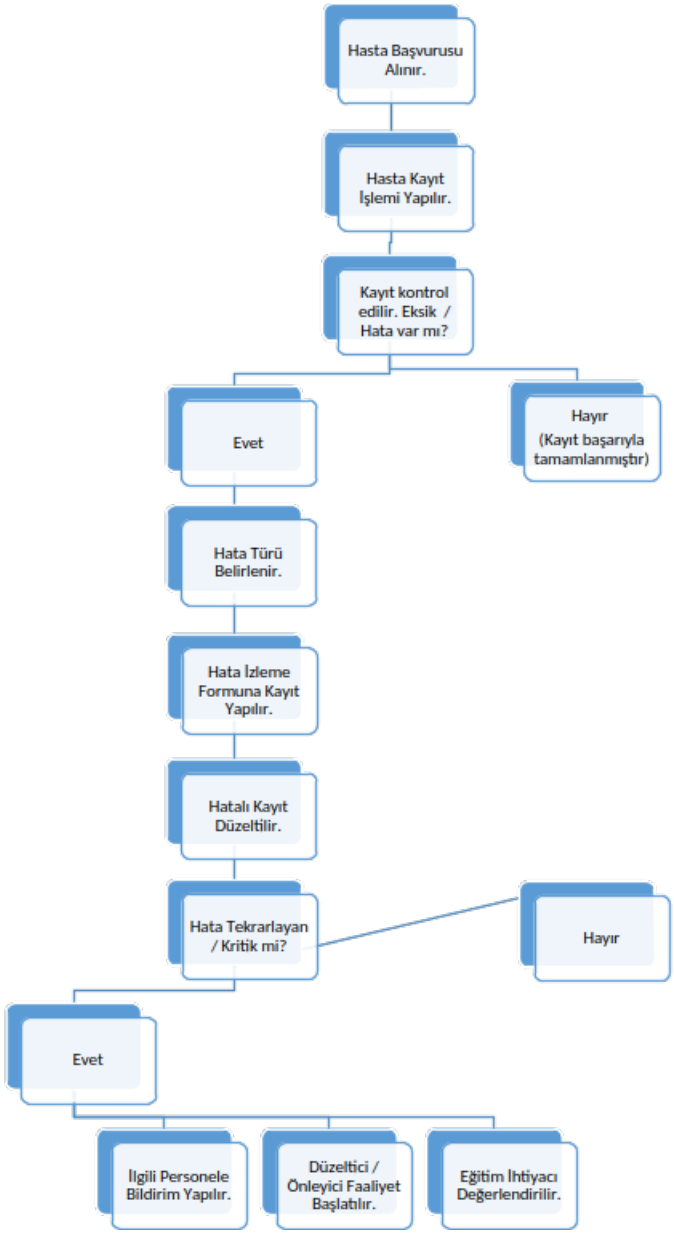
5.8. Eğitim ve Bilgilendirme

- Kayıt personeline düzenli aralıklarla eğitim verilir.
- Eğitim konuları hata analiz sonuçlarına göre belirlenir.
- Eğitim kayıtları dosyalanır.

5.9. İzleme ve Sürekli İyileştirme

- Süreç performansı periyodik olarak değerlendirilir.
- İyileştirme önerileri uygulanır.
- Prosedür yılda en az bir kez gözden geçirilir.

HASTA KAYIT HATA YÖNETİMİ AKIŞ ŞEMASI



Tüm bu verilerin aylık analiz ve raporlaması yapılır. Süreç performansı izlenir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

Hasta Kayıt Hataları Analiz Formu

Hasta Kayıt Hataları Kontrol Formu

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu