



T.C. ERCİYES ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANELERİ

KAMU HİZMET STANDARTLARI



Sıra No	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER				HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ (Yaklaşık)	
1.	POLİKLİNİK HİZMETLERİ (Hasta Kayıt)	1- SSK, BAĞKUR, EMEKLİ SANDIĞI ÇALIŞANLARI VE EMEKLİLER İLE BAKMAKLA YÜKÜMLÜ OLDUĞU KİŞİLER , (T.C. KİMLİK BELGESİ) 2- ASKERİ PERSONEL VE SİVİL MEMURLAR (T.C. KİMLİK BELGESİ) 3- YEŞİLKARTLILAR, ENGELLİ MAAŞI ALANLAR, YAŞLILIK MAAŞI ALANLAR (T.C. KİMLİK BELGESİ) 4- YURTDIŞI SİGORTALILARI (SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNDAN ALINACAK YUPASS NO VE T.C. KİMLİK BELGESİ) 5- MSB SİLAH ALTINDAKİ ER VE ERBAŞLAR (T.C. KİMLİK BELGESİ) 6- ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ (25 YAŞINA KADAR BAKMAKLA YÜKÜMLÜ KİŞİNİN SOSYAL GÜVENCESİNDEN, T.C. KİMLİK BELGESİ) 7- SOSYAL GÜVENCESİ OLMAYAN GEBELER (SOSYAL GÜVENLİK KURUMUNA KAYIT YAPTIRILMALI) 8- HİÇ BİR SOSYAL GÜVENCESİ OLMAYAN 18 YAŞ ALTI ÇOCUKLARI (SOSYAL GÜVENLİK KURUMU KAYDI, T.C. KİMLİK BELGESİ) 9 - TRAFİK KAZALARI, ADLİ VAKA, İŞ KAZASI (TRAFİK KAZA TESPİT TUTANAĞI, T.C. KİMLİK BELGESİ, VİZİTE KAĞIDI ve Adli makamlardan alınan resmi belge) 10 - GEÇİCİ KORUMA KANUNUNA TABİ OLANLAR (DEVLET HASTANESİ SEVK BELGESİ VE KİMLİK FOTOKOPİSİ) * Polikliniğe başvuran tüm hastalar, T.C. Kimlik Belgelerini ibraz etmek zorundadır.				1 – 5 Dk.* Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) kapsamında bulunan (SSK, BAĞKUR, EMEKLİ SANDIĞI VE BAKMAKLA YÜKÜMLÜ OLDUĞU KİŞİLER, ASKERİ PERSONEL VE SİVİL MEMURLAR,) için sistemden onay (Takip No) alınması gerekmektedir. * Medula sisteminden kaynaklanan bağlantı sorunu olmadığı takdirde belirtilen sürede yapılır. * Sonuçlar bu süreye dahil değildir.	
2.	POLİKLİNİK HİZMETLERİ (Muayene Hizmeti)	Sekreterlikten kayıt yapılmış olmalıdır.				15 – 45 Dk. (Hasta yoğunluğuna ve özelliğine göre değişebilir)	
3.	LABORATUVAR HİZMETLERİ	Poliklinikten verilen laboratuvar tetkik istem formu				-HEMATOLOJİ LAB. TESTLERİ 1 - 16 Gün -METABOLİZMA LAB.TESTLERİ 1 - 15 Gün -İMMÜNOLOJİ LAB.TESTLERİ 1 - 10 Gün -SEROLOJİ LAB.TESTLERİ 1 - 15 Gün -BAKTERİYOLOJİ LAB.TESTLERİ 1 - 15 Gün -BİYOKİMYA LAB.TESTLERİ 1 saat - 15 Gün (Acil, Biyokimya, Hormon, CBC, İdrar) -PATOLOJİ LAB. 4 - 14 Gün -GENETİK LAB. Moleküler Testler 7 - 30 Gün Sitogenetik Testler 15 - 30 Gün Hematolojik Testler 7 - 14 Gün Prenatal Testler 15 - 30 Gün -MİKROBİYOLOJİ LAB. Mikobakteriyoloji Lab. 1 -60 Gün Mikoloji Lab. 1 - 10 Gün Viroloji Lab. 3 - 30 Gün -HEMATOLOJİ-FLOW SİTOMETRİ LAB. 2 - 4 Gün *Hasta yoğunluğuna ve istenen tetkikin özelliğine göre değişebilir.	
4.	GÖRÜNTÜLEME HİZMETLERİ (RÖNTGEN)	Poliklinikten verilen Röntgen istem formu				2 Saat -Raporsuz film 2 saat sonra -Raporlu film 1 gün sonra saat 15.00’ de verilir.	
5.	GÖRÜNTÜLEME HİZMETLERİ (ULTRASONOGRAFİ, MR, TOMOGRAFİ)	Poliklinikten verilen istem formu Ultrasonografi, MR, Tomografi				Randevulu/Günlük	
6.	HEMODİYALİZ HİZMETLERİ	1- T.C. Kimlik Belgesi 2- Son Dönemde alınan böbrek yetmezliği raporu				4 Saat (Bir hasta için bir seans ortalaması)	
7.	KLİNİK HİZMETLERİ (Yatan Hasta Hizmetleri)	1 Numaralı satırda istenen belgeler (Başvuruda istenen belgeler)				6 Gün (Bir Hastanın Ortalama Yatış Gün Sayısı)	
8.	ŞİKÂYET VE HASTA HAKLARI	Hasta Hakları Biriminde doldurulan Form, Dilekçe, E-posta, CİMER, SABİM ve Bilgi Edinme Kanunu (BEK) yolu ile yapılan Başvurular				Ortalama 7-30 gün arası	
HİZMETLER		İlk Müracaat Yeri, İsim, Unvan		İkinci Müracaat Yeri, İsim, Unvan		Adres, Telefon, Faks, E-Posta	
1.	POLİKLİNİK HİZMETLERİ (Hasta Kayıt)	Halil ALTINKAYA Ruşen EREZ Necla Güngör CAMUZCU	Hastane Müdür Yardımcısı Hastane Müdür Yardımcısı Hastane Müdür Yardımcısı	Mustafa DOĞAN Şerife GÜRCAN Ayse UĞUR	Hastane Müdürü Hastane Müdürü Hastane Müdürü	Köşk Mah. Prof. Dr. Turhan Feyzioğlu Cad. No:42 38039 Melikgazi Kayseri	
2.	POLİKLİNİK HİZMETLERİ (Muayene Hizmeti)	Halil ALTINKAYA Ruşen EREZ Necla Güngör CAMUZCU	Hastane Müdür Yardımcısı Hastane Müdür Yardımcısı Hastane Müdür Yardımcısı	Mustafa DOĞAN Şerife GÜRCAN Ayse UĞUR	Hastane Müdürü Hastane Müdürü Hastane Müdürü		
3.	LABORATUVAR HİZMETLERİ	Necla Güngör CAMUZCU	Hastane Müdür Yardımcısı	Ayse UĞUR	Hastane Müdürü		
4.	GÖRÜNTÜLEME HİZMETLERİ (RÖNTGEN)	Ayhan ÖZALP	Hastane Müdür Yardımcısı	Mustafa DOĞAN	Hastane Müdürü		
5.	GÖRÜNTÜLEME HİZMETLERİ (ULTRASONOGRAFİ, MR, TOMOGRAFİ)	Ayhan ÖZALP	Hastane Müdür Yardımcısı	Mustafa DOĞAN	Hastane Müdürü		
6.	HEMODİYALİZ HİZMETLERİ	Ruşen EREZ	Hastane Müdür Yardımcısı	Şerife GÜRCAN	Hastane Müdürü		
7.	KLİNİK HİZMETLERİ (Yatan Hasta)	Halil ALTINKAYA Ruşen EREZ Necla Güngör CAMUZCU	Hastane Müdür Yardımcısı Hastane Müdür Yardımcısı Hastane Müdür Yardımcısı	Mustafa DOĞAN Şerife GÜRCAN Ayse UĞUR	Hastane Müdürü Hastane Müdürü Hastane Müdürü		
8.	ŞİKÂYET VE HASTA HAKLARI	İbrahim BARIN Gevher Nesibe Hastanesi, Yılmaz Mehmet Öztaşkın Kalp Hastanesi Mehmet Kemal Dedeman Hematoloji-Onkoloji Hastanesi Semiha Kibar Organ Nakli ve Diyaliz Hastanesi Şahinur Dedeman Kemik İliği Nakli ve Kök Hücre Tedavi Merkezi Nazende-Nuri Özkaya Ayaktan Tedavi Merkezi	Hasta Hakları Birim Sorumlusu	Özcan ÖZYURT	Hastaneler Başmüdürü	Tel. (0 352) 207 66 66 Fax (0 352) 437 52 73 E-posta eruhastaneleri@erciyes.edu.tr	
		Ayfer CIRDİ Mustafa Eraslan– Fevzi Mercan Çocuk Hastanesi KANKA Çocuk Hematoloji-Onkoloji Hastanesi		Necla Güngör CAMUZCU	Hastane Müdür Yardımcısı		