

	<b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	<b>DOKÜMAN KODU:</b>	<b>BY.PR.01</b>
		<b>YAYIN TARİHİ:</b>	<b>OCAK 2017</b>
	<b>BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI BİLGİ İŞLEM İŞLEYİŞ VE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>REVİZYON NO:</b>	<b>05</b>
		<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	<b>TEMMUZ 2024</b>
	<b>SAYFA NO:</b>	<b>1 / 6</b>	

**1. AMAÇ:** Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (SUAM)'nde çalışanların bilgi işlemle ilgili gereksinimlerinin karşılanması; bilgisayar bakım / onarım, terminal ve donanımlarının temin edilmesine ilişkin işlemlerin yürütülmesi, hastane internet alt yapı sisteminin yönetilmesi, sorunsuz çalışmasının sağlanması ve hastane bilgi yönetim sisteminin sorunsuz işlemlerini sağlamaktır.

**2. KAPSAM:** Bu prosedür Bilgi İşlem Birimi ve Bilgi Yönetim Sistemi kullanıcılarını kapsar.

### 3. KISALTMALAR:

<b>BİM:</b> Bilgi İşlem Merkezi	<b>HBYS:</b> Hastane Bilgi Yönetim Sistemi	<b>LBYS:</b> Laboratuvar Bilgi Yönetim Sistemi
<b>KYS:</b> Kalite Yönetim Sistemi	<b>FKM:</b> Felaketten Kurtarma Merkezi	<b>YBBYS:</b> Yoğun Bakım Bilgi Yönetim Sistemi
<b>UPS:</b> Kesintisiz Güç Kaynağı	<b>PACS:</b> Radyolojik Görüntü Saklama ve İşleme Sistemi	

### 4. TANIMLAR:

**Otomasyon:** Girdilerin bilgisayara girilmesi ile işlemlerin bilgisayar tarafından otomatik olarak yürütülmesi.

**Otomasyon Sistemi:** Entegre Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

**Bilgi İşlem Yöneticisi:** BİM sorumlusu Başhekim Yardımcısı.

**Bilgi Güvenliği:** Bilgi güvenliği, bilginin bir varlık olarak hasarlardan korunması, doğru teknolojinin, doğru amaçla ve doğru şekilde kullanılarak bilginin her türlü ortamda, istenmeyen kişiler tarafından elde edilmesini önlenmesi anlamına gelmektedir.

**Yedekleme:** Ekipmanın bozulması durumu düşünülerek dosyaların veya veri tabanının başka bir yere kopyalanması işlemi.

**Risk:** Kurumun bilgi sistemlerin gizliliğini, mevcudiyetini ve bütünlüğünü etkileyen faktörlerdir.

**Server:** Ana Bilgisayar (Sunucu Bilgisayar) . Üzerinde tüm bilgilerin saklandığı ve genellikle diğer bilgisayarlara oranla daha hızlı ve kapasitesi yüksek bilgisayar.

**LAN:** Yerel Ağ. Yüksek hızda veri transferi özelliğine sahip server, PC, printer gibi birimlerden oluşan bir ağ türüdür.

**Network:** İki veya fazla bilgisayarın birbirleriyle iletişim halinde olmasıdır (ağ kablolu).

**Switch:** Network sistemlerinde, LAN içerisindeki aygıtların ortak kullanım için birbirine bağlanmasını sağlayan ve LAN içerisindeki cihazlardan gelen veri paketlerini filtreleyerek sadece ilgili porta gönderen cihazdır.

### Bilgi Yönetim Sistemini Oluşturan Alt Sistemler:

SUAM teşhis tedavi hizmetlerinde yasal mevzuat şartların sağlanmasından, sağlık hizmet sunumunda ihtiyaç ve beklentileri karşılamak, hasta ve çalışan memnuniyetini ön planda tutacak şekilde gerçekleşmesinden sorumludur. BİM yazılım ve donanım açısından 24 saat kesintisiz hizmet sunmakta olup, çalışan personellerin güncel iletişim bilgileri Hastanemiz gece idaresinde ve HBYS personel modülünde bulunmaktadır.

Bu amaçla kurumumuz;

- Faaliyetlerimizin ticari, mali ve iç ve dış baskılardan ve etkilerden uzak tutulmasını,
- Hasta ve hak sahiplerine ait gizli bilgilerin ve tescilli hakların korunmasını,
- Teşhis ve tedavi sonuçlarının uygun şartlarda muhafaza edilmesini ve iletilmesini,
- Sağlık hizmeti sunarken beklenen kalite seviyesinin sağlanmasını,
- Vereceğimiz hizmetin belirlenen standartlar çerçevesinde gerçekleştirilmesini,
- Söz konusu bilgileri hasta onayı dışında ya da yasal bir yükümlülük altında bulunmadığı sürece herhangi bir üçüncü şahıs, kurum ve kuruluş ile paylaşmamayı taahhüt eder.

SUAM Hasta hakları, güvenlik, veri bütünlüğü, erişim ve uygulama ile ilgili gizlilik ilkelerini politika edinmiştir.

### 5. SORUMLULAR: Bilgi İşlem Birimi Çalışanları.

### 6. FAALİYET AKIŞI:

#### 6.1. YÖNETİM SÜREÇLERİ:

##### 6.1.1. Bilgi Yönetimine İlişkin Faaliyetlerin Yürütülmesi ve Koordinasyonuna Yönelik Sorumlular ve Sorumluluklar;

Başhekim	Hizmet Satın Alınan Firma Yöneticileri	BİM Ünite Sorumlu ve Çalışanları
BİM Sorumlusu Başhekim Yard	Tüm Bilgi İşlem Firma Elemanları	HBYS Kullanan Tüm Çalışanlar

##### 6.1.2. Bilgi Yönetim Sistemine İlişkin Rol Grupları ve Yetkileri;

6.1.2.1. Otomasyon üzerinde yazılımı kullanan tüm çalışanların yetkilendirilmesi yapılmıştır. Bu gruplardaki çalışanlar yalnızca kendilerine verilen yetki kadar işlem yapabilirler.

<b>HAZIRLAYAN:</b> <b>BAŞHEKİM YARDIMCISI</b>	<b>KONTROL EDEN:</b> <b>KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN:</b> <b>BAŞHEKİM</b>
--	---	--------------------------------------

	<b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	<b>DOKÜMAN KODU:</b>	<b>BY.PR.01</b>
		<b>YAYIN TARİHİ:</b>	<b>OCAK 2017</b>
<b>BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI BİLGİ İŞLEM İŞLEYİŞ VE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>REVİZYON NO:</b>	<b>05</b>	
	<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	<b>TEMMUZ 2024</b>	
	<b>SAYFA NO:</b>	<b>2 / 6</b>	

**Bu rol grupları;**

Öğretim Üye ve Görevlileri	Araştırma Görevlisi	Klinik Hemşiresi
Anabilim Dalı Sekreteri	Klinik Sekreteri	Poliklinik Sekreteri
Satın Alma	Kalite	Faturalama vb

6.1.2.2. Çalışanların yetkileri düzenlenmiştir ve kayıt altına alınmaktadır. Aynı görevi yapan çalışanların yetkileri de aynıdır.

**6.1.3. Disiplinler Arası Yetkilendirme Aşağıdaki Gibidir;**

6.1.3.1. **Başhekim;** Hastanedeki tüm bilgilere ulaşır.

6.1.3.2. **Başhekim Yardımcısı;** Sorumlu olduğu bölümlerin tüm bilgilerine ulaşır.

6.1.3.3. **Hekim;** Hastalara ait tedavi ile ilgili bilgilerin tümüne erişebilir. Elektronik ortamda kayıtlı olması gereken hastaya ait bütün bilgileri görebilir. Onay işlemlerini kendi şifreleri ile yapmakla yükümlüdürler. Onaylanmadan önce kendilerine ait raporlar üzerinde silme ve değişiklik yapabilir.

6.1.3.4. **Müdür / Müdür Yardımcısı;** Sorumlu olduğu bölümlerin tüm bilgilerine ulaşır.

6.1.3.5. **Hemşire;** Hastalara ait tedavi ile ilgili bilgilerin tümüne erişebilir. Silme ve değiştirme yetkileri yoktur. Kendi işlerine ait laboratuvar ve preop - postop hasta bilgilerini, hastaya ait sarf ve işlem girişlerini yetkileri dâhilinde yapabilirler.

6.1.3.6. **İnsan Kaynakları Birimi;** Çalışanların özlük bilgilerini sisteme yükler ve ihtiyaç halinde ulaşabilir. Ek mesai, izin, sevk, rotasyon gibi çalışanların tüm işlemlerini personel sistemi üzerinden gerçekleştirir. Personel çalışma düzenleri alt yapısını (sorumlu, sorumluya bağlı personel tanımları vb.) hazırlar.

6.1.3.7. **Döner Sermaye Birimi;** Ay içerisinde başvuran tüm hastaların faturalamasını ve anlaşmalı kurumlara teslimatını yapar. Sorumlu başhekim yardımcısı kurumlara yapılan faturaların tutarlarını ve yapılan işlemleri görebilir, inceleyebilir.

6.1.3.8. **Ayniyat;** Taşınır Mal Yönetmeliği kaidelerine göre madde/malzemelerin kabulünü ve kurum içi takibini yapar. Minimum/maksimum stok seviyelerini takip eder. Yılsonu sayım ve yılbaşı devir hizmetlerini yapar. Tali depolara malzeme çıkışlarını yapar. Demirbaş giriş çıkış işlemlerini yapar Birim demirbaş listelerini hazırlar.

6.1.3.9. **Eczane;** Taşınır Mal Yönetmeliği kaidelerini dikkate alarak ilaçların kabul ve kayıtlarını gerçekleştirir. Kontrole tabi ilaçların takibini yapar. Tali depoların takibini yapar. Tedavi veren birimlerden eczaneye gelen ilgili taleplerin girişlerini yapar, otomasyon üzerinden girişlerin ve ilaçların karşılamasını yapar. Hastaların reçeteleri doğrultusunda ilaçların takibini sağlar.

6.1.3.10. **Radyodiagnostik;** Hastaların radyolojik işlemleri yapılır, sonuçlar otomasyon üzerinden rapor edilir.

6.1.3.11. **Laboratuvarlar;** Hekimlerin hastaları için yaptığı istemleri alır, çalışmasını yapar ve otomasyon üzerinde hastanın sonuçlarını girer. Otomatik cihazlar için bu işlemler barkotlu sistem ile çalışır. Hasta test sonuçları Laboratuvar Uzman Hekimi tarafından onaylandıktan sonra istem yapan kişiler tarafından hasta dosyasında sonuçlar görülebilir. Hastalar muayene oldukları poliklinikten ve hastane web sayfası üzerinden sonuçları alabilirler.

6.1.3.12. **Sekreter;** Hastaların gelişte otomasyon programına kayıtlarını yapar. Yatış öncesinde, sürecinde ve sonrasında işlemleri gerçekleştirir. Her kademedeki çalışan sadece yetkilendirilmiş olduğu işlemleri yürütebilir. Yetkilendirilmemiş kişiler tarafından yapılan herhangi bir işlemi saptayan bölüm yetkilileri bu durumu en kısa zamanda yeterli delilleri ile birlikte bağlı bulunduğu birime iletmek üzere bir üst yetkiliye bildirmektedir. Tüm çalışanlar otomasyon üzerinde yetkili oldukları bilgileri herhangi bir şekilde farklı ortamlarda paylaşamaz, bilgi taşıyamaz. Kullanılan yazılımlarla ilgili şifreler kullanıcılara BİM tarafından verilir ve belirli periyotlarda değiştirilmesi istenir. Yetkilendirilen çalışan, şifrelerin kullanılması ve korunması konusunda sorumlu tutulmaktadır.

**6.1.4. Kullanıcılara Verilen Şifrelerle İlgili İşlemler Aşağıdaki Şekilde Yürütülmektedir;**

- ✓ Belirli bir şifre ile yapılan tüm işlemlerin idari ve yasal sorumluluğu, söz konusu şifrenin tanımlanmış kullanıcıya ait olduğundan, verilen şifre kullanıcı tarafından değiştirilerek kullanılır.
- ✓ Çalışanların yer değiştirmesi veya işten ayrılması durumunda şifrenin kapatılma işlemleri: Bilgi güvenliği açısından ilişkili kesilen çalışanın şifresinin bir an önce iptali esastır. İlişkili kesilen çalışanın tüm şifreleri ve kullanıcı yetkileri kullanıma kapatılır.

<b>HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI</b>	<b>KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN: BAŞHEKİM</b>
--	---	--------------------------------

	<b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	<b>DOKÜMAN KODU:</b>	<b>BY.PR.01</b>
		<b>YAYIN TARİHİ:</b>	<b>OCAK 2017</b>
	<b>BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI BİLGİ İŞLEM İŞLEYİŞ VE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>REVİZYON NO:</b>	<b>05</b>
		<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	<b>TEMMUZ 2024</b>
	<b>SAYFA NO:</b>	<b>3 / 6</b>	

- ✓ Kullanıcıların Bilgi Yönetim Sistemleri şifreleri, uluslararası bir standart olarak kabul görmüş olan Secure Hash Algorithm (SHA) formatında saklanmaktadır. Şifrelerin kullanıcı kodu, ardışık karakter veya rakam olması vb. durumlar engellenmiştir. Ayrıca kullanıcıların şifreleri 45 gün içerisinde değiştirmesi sağlanmıştır.

#### 6.1.5. Çalışanların Bilgi Sistemlerine Yönelik Yetkilendirme İşlemleri;

Çalışanların yetkilendirme süreçleri aşağıdaki gibi yapılır;

- ✓ Çalışanın görevli olduğu birim faaliyetlerine göre yeterliliği ilgili birim sorumlusunca kontrol edilir.
- ✓ İşleyiş ve çalışma ortamı açısından yeterli seviyede olan çalışana ilgili talep formlarıyla yetki ve eğitim talebinde bulunulur.
- ✓ BİM Yöneticisi tarafından talep değerlendirilir ve uygun görülmesi halinde ilgili birime sevk edilir.
- ✓ Eğitim & Destek Çalışanınca kullanıcı eğitimi verilir ve yeterliliği kontrol edilir.

Yeterli görülen çalışana ilgili konuda yetkisi verilir.

#### 6.1.6. Yazılım Kurma ve Silme İşlemleri;

- ✓ Erciyes Üniversitesi SUAM bünyesinde kullanılma kararı alınmış otomasyon sistemi dâhilindeki her türlü yazılımın kurma, silme ve düzenleme işlemleri ile işletim sistemi ayarlarının yapılması ve değiştirilmesi BİM yetkisindedir.
- ✓ BİM'in bilgisi dışında herhangi bir yazılım kurma ve silme işlemi veya işletim sistemi ayarlarında yapılacak değişiklik, yetkilendirilmemiş bir işlem olarak değerlendirilecektir ve tamamen ilgili cihazın kullanıcılarının sorumluluğundadır.

#### 6.1.7. Bilgi Sistemleri Acil Durumlarda Yapılacak İşlemler;

- ✓ HBYS'nin bulunduğu sunucularda, Network ana omurgasında, fiziki ortamda veya hastanede oluşabilecek olağanüstü bir durumda, herhangi bir siber olay anında HBYS'nin zarar görmesi halinde öncelikle sorun BİM Yöneticisine bildirilir. Siber olay durumunda BİM Yöneticisine bilgi verildikten sonra olay kayıt altına alınarak Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Siber Olaylar Müdahale Ekibine konu iletilir.
- ✓ BİM Yöneticisi yaşanan problemi Hastaneler Yönetimine bildirir ve ilgili çalışana harekete geçirecek şekilde sorunun tespit ve çözümüne yönelik çalışma planını belirler. Eş zamanlı olarak sorunlu ürünle ilgili anlaşmalı firmayla irtibata geçer.
- ✓ Sorun çözümü uzun süreceğinin anlaşılması durumunda yedek sistem kullanılabilir durumda ise devreye alınarak işleyişin devam etmesini sağlar. Bu da mümkün değilse, işlemlerin manuel olarak yapılmasıyla ilgili düzenleme ve koordinasyonu gerçekleştirir.

### 6.2. BİLGİ GÜVENLİĞİ:

#### 6.2.1. Sunucuların Güvenliği;

- ✓ Sunuculara tahsis edilmiş bir bağımsız oda bulunmaktadır.
- ✓ Sistem odası kilitli tutulmakta ve giriş çıkışlar, giriş-çıkış kayıt takip formu ile kayıt altına alınmaktadır.
- ✓ Görevlendirme olmayan personelin bu odaya girmesi yasaktır.
- ✓ Oda hastanenin 2. katında bulunmaktadır.
- ✓ Sunucu Odalarında elektrik kesilmesi durumunda odada bulunan bağımsız UPS devreye girmektedir. Hastane genelinde bulunan UPS bu odadaki bağımsız UPS'yi desteklemektedir.
- ✓ Isı ve nem takibi yapılarak sıcaklık ve nem takip edilmektedir (Sıcaklık 20 - 23 °C, Nem %30 - %60 arasında bulunmaktadır).
- ✓ Suya karşı iyi bir yalıtıma sahiptir.
- ✓ Sitemde elektrik kesintisi durumunda UPS sistemine geçmesi, su sensörlerinin su algılaması, duman sensörlerinin duman algılaması, sıcaklık sensörünün sıcaklık uyarısı vermesi, çalışan 2 klimanın durması sonrasında, otomatik olarak tarafımıza arıza sms olarak ve arama yaparak bildirilmektedir. (Teknik servis, BİM)
- ✓ 2. Klima yedek olarak bulunmaktadır.
- ✓ Bütün sunucuların yeri, sorumlu kişisi, donanımı ve işletim sistemi üzerinde çalışılan uygulama bilgileri liste halinde Bilgi İşlem biriminde bulunmaktadır.
- ✓ Bütün sunucuların eşit özelliklerde ve tam zamanlı olarak yedeklerinin alındığı FKM bulunmaktadır. FKM odası yangın, su, elektrik kesintisi vb. süreçlere karşı uygun mimaride hazırlanmıştır. FKM odasında ortam izleme ve uyarı sistemleri mevcuttur. Merkezi sistem odasında oluşabilecek her türlü kesintiye karşılık her bir hizmet için tüm kuruma hizmet verecek niteliklerde alternatif olarak yapılandırılmıştır.

#### 6.2.3. Yedekleme:

<b>HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI</b>	<b>KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN: BAŞHEKİM</b>
--	---	--------------------------------



**ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK  
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**

**BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI  
BİLGİ İŞLEM İŞLEYİŞ VE  
BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ**

DOKÜMAN KODU:

BY.PR.01

YAYIN TARİHİ:

OCAK 2017

REVİZYON NO:

05

REVİZYON TARİHİ:

TEMMUZ 2024

SAYFA NO:

4 / 6

- ✓ Yedekleme Blu - Ray, harici bellek, ağ üzerinde çalışan BİM'de 1 adet iş istasyonu, sunucunun kendi üzerinde ve Tıp Fakültesi Dekanlığı binasında FKM odasında yedek sunucu üzerine eş zamanlı yapıyla (Data - Guard) yedeklenmektedir.
- ✓ Yedekleme sunucuda günlük olarak yapılmaktadır. Arşivleme harici bellekte 15 günlük, diğer PC'lerde aylık olarak yapılmaktadır.
- ✓ Veriler yedekleme yapıldıktan sonra off-line ortamda saklanmaktadır.
- ✓ Yedekleme işlemi için sistemin yoğun olmadığı zamanlar tercih edilir.
- ✓ Yedeklemeden geri dönüşüm sağlanıp sağlanmadığı ve veri kaybının olup olmadığı kontrol edilir.
- ✓ Blu - Ray ortamında Hard Copy olarak alınan yedekler süresiz olarak saklanmaktadır.

**Bilgi Yönetim Sisteminde Kullanılan Tüm Bilgisayarlara Yönelik Düzenleme:**

1. Bilgisayarlarda kullanılan tüm programlar lisanslıdır.
2. Bilgisayar donanım ve yazılımlarının güncel envanteri oluşturulmuştur ve HBYS'de kayıtlıdır. Envanterde asgari aşağıdaki bilgiler bulunur:

Birim	HDD	Marka	Yazıcı Seri no	Seri No
Detay	Kullanıcı Tipi	Model	Barkod Okuyucu	Yazıcı Modeli
Mac Adresi	Monitör Modeli	İşlemci	Barkod Yazıcı	Ram
İp Adresi	Monitör Seri No	İşletim Sistemi	Termal Yazıcı	Tarayıcı

3. Tüm bilgisayarlarda merkezi sunucu tarafından kontrol edilebilen antivirüs yazılımı mevcuttur.

**6.2.4. Kişisel Sağlık Kayıtlarının Güvenliği;**

- ✓ Kullanıcılar, hasta ile ilgili bilgileri girerler, her bir işlem kendi süreci tamamlandıktan sonra müdahaleye kapatılır. Ayrıca tedavi süreci tamamlandıktan sonra ilgili başvuru kaydı da kapatılarak her türlü müdahale düzenleme vb. durum engellenir. Bu süreçten sonra kullanıcılar bilgileri değiştiremez. Kişisel bilgiler kişinin kendisi veya mahkeme tarafından istenildiği takdirde verilir. Kullanıcılar herhangi bir şekilde hatalı işlem yaptıkları takdirde, düzenleme yetkileri var ise düzenlemeyi gerçekleştirir. Yetkisi yok ise, sorumlu olduğu idari amirinin imzası ile yapılması istenen düzenleme yazılı olarak yetkili birimlere iletilir.
- ✓ Kullanıcılar gerek Bilgi Sistemi Eğitimleri esnasında gerekse dönemsel duyurular ve yazılı bildirimler ile hasta hakları, bilgilerin gizliliği, mahremiyet vb. süreçler hakkında sürekli ve düzenli olarak bilgilendirilirler.
- ✓ Kurum personeline gizlilik sözleşmesi imzalatılır.
- ✓ Verilere erişim yetki ile düzenlenmiştir. Kullanıcılar sadece yetkili oldukları hasta grupları, sistem kayıtları ve yine yetkili oldukları detaylara erişebilmektedirler. Hangi kullanıcının hangi yetkilere erişebileceği göreviyle ilgilidir.
- ✓ Kullanıcı bulunduğu rol ve gruba göre verilere erişebilmektedir.

**6.2.5. İnternet Erişim ve Kullanım;**

- ✓ Ağ erişimi; Otomasyon + internet, otomasyon, kısıtlı internet ve internet olmak üzere dört gruba ayrılmıştır. İnternet erişimi nedeniyle ortaya çıkabilecek olumsuzlukların önlenmesi amacıyla, resmi siteler ve idare onayı ile izin verilen siteler dışında idari birimler internet erişimine kapalıdır. İnternet erişimi yapan bilgisayarlarda ise, hangi sitelere ne zaman giriş yapıldığı bilgisi Firewall cihazı üzerinde kayıt altına alınmaktadır. Tüm loglar izlenebilir durumdadır. Yetkiler rol gruplara göre belirlenmekte olup, aynı gruptaki çalışanların erişim ve kullanım hakları da eşittir.

**6.2.6. E - Posta Kullanım;**

- ✓ İdari birimlerde çalışanların mail kullanımı yalnızca kurum tarafından hizmeti sağlanan mail adresinden yapılmaktadır. Kurum dışı özel mail adreslerine erişim kapalıdır.

**6.2.7. Uzaktan Erişim;**

- ✓ Dış ortamdan iç ortama erişimler kapalıdır. Zaruri ihtiyaç halinde yapılacak dış bağlantılar Başhekimlik onayından sonra BİM gözetiminde kısmı olarak sağlanmakta ve "Bilgi Yönetim Sistemi Uzak Bağlantı Kayıt/Takip Formu" ile kayıt altına alınmaktadır.

**6.2.8. Kablosuz Erişim;**

- ✓ Hastanelerimizin kliniklerinde ve Öğretim Üyesi özel muayene odalarının bulunduğu alanlarda mevcuttur.
- ✓ ERUTIP - PERSONEL, ERUTIP - PERSONEL - OTOMATİK VE ERUTIP - MISAFİR olmak üzere üç adet kablosuz yayın bulunmaktadır.
- ✓ Çalışan sicil numarası ve HBYS şifresi ile kablosuz ağa dâhil olmaktadır.
- ✓ Kablosuz İnternet + Otomasyon, Kablosuz İnternet, Kablosuz Kısıtlı İnternet, Kablosuz Otomasyon ve Misafir olarak beş farklı sanal yetki grupları farklı "vlan"larda oluşturulmuştur.
- ✓ Yetkiler rol gruplara göre belirlenir.

**HAZIRLAYAN:  
BAŞHEKİM YARDIMCISI**

**KONTROL EDEN:  
KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ**

**ONAYLAYAN:  
BAŞHEKİM**

	<b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	<b>DOKÜMAN KODU:</b>	<b>BY.PR.01</b>
		<b>YAYIN TARİHİ:</b>	<b>OCAK 2017</b>
<b>BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI BİLGİ İŞLEM İŞLEYİŞ VE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>REVİZYON NO:</b>	<b>05</b>	
	<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	<b>TEMMUZ 2024</b>	
	<b>SAYFA NO:</b>	<b>5 / 6</b>	

- ✓ Misafir yayınına, kullanıcılar TC kimlik numaralarını yazıp bir boşluk bıraktıktan sonra Ad, Soyad yazarak 0-538-086-58-04 numaralı telefona kısa mesaj gönderiminde buldukları cep telefon numarası ile 24 (yirmi dört) saat internet erişimi sağlamaktadırlar ve bu erişim hastane ağı sistemine kapalıdır.
- ✓ Kablosuz erişimlerde, bağlantı yapıldıktan 12 saat sonra otomatik olarak bağlantısı kapatılır ve kullanıcının yeniden bağlanması gerekmektedir.

### 6.2.9. Bakım, Onarım ve Kontroller;

- ✓ Sistem sunucularının kontrolleri günlük ve aylık olarak BİM tarafından yapılır, oluşabilecek sorunlara müdahale yapılır, firmaya ait sorunlar anında bildirilir.
- ✓ Hizmet sunucuları ve diğer sistemlerin rutin kontrolleri yapılır.
- ✓ Sunucular arası on - line yedekleme sistemlerinin rutin kontrolleri yapılır.
- ✓ Hizmet sunucularının; işletim sistemi, uygulama sunucusu ve veri tabanı sunucularına ait loglar kontrol edilir.
- ✓ Ağ sisteminde bulunan omurgayı (merkez switch) taşıyan cihazın ve kenar anahtarlar (kenar switch) ait iş yükleri rutin kontrolleri yapılır, değişen şartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandırması yapılır.
- ✓ Güvenlik duvarı sunucularının rutin takibi yapılır.
- ✓ Tespit edilen güvenlik gereksinimlerine ilişkin, güvenlik duvarı sistemi güncellenir.
- ✓ Kurum içi ve kurum dışı tehditlere karşı anti-virüs yazılımı kullanılır, güncelliği takip edilir, sistemin virüs saldırıları nedeni ile kesintiye uğramaması için tedbirler alınır. Yeni çıkan virüslere yönelik güncelleştirmeler takip edilir.
- ✓ Kurum dışından uzak erişimler engellenmelidir. Gereksinim halinde erişim izne ve yetkiye bağlı olarak teknik çalışan kontrolünde olmalıdır.
- ✓ HBYS, İşletim Sistemleri, Hizmet Sunucuları ve diğer uygulamalarda şifre güvenliği için gerekli tedbirler alınır.
- ✓ Kullanıcıları şifre güvenliği konusunda bilgilendirir ve belirli periyotlarda şifrelerini değiştirmeleri için gerekli sistem tanımlarını yapar.
- ✓ Kullanılmıyaz durumdaki bilgisayarların hurdaya ayırma (taşınır kayıttan düşme) işlemi yapılmadan önce veri depolama üniteleri (harddisk) mutlaka imha edilir ve ilgili bilgisayar Ayniyat Ünitesine teslim edilir.
- ✓ Yeniden kullanılması planlanan disklere, içerdiği bilgilerin yetkisiz kişilerin eline geçmesini engellemek için 'güvenli sil' (üzerine yazma) işlemi yapılır. (Güvenli silme işlemi, manyetik medya ve yeniden yazılabilir optik medya üzerine en az yedi kez 0 ve 1'lerden oluşan rastgele veriler yazarak eski verinin kurtarılmasının önüne geçilmesi işlemidir.)

### 6.3. HASTA BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİNE (HBYS) İLİŞKİN YAZILIMSAL SÜREÇLER:

#### 6.3.1. Yazılım Geliştirme:

- ✓ Hizmet üretilen konularda yapılan resmi kaynaklı düzenlemeler ile teknolojik gelişmeleri takip ederek mevcut yazılımda yapılabilecek iyileştirmeleri tespit edilir.
- ✓ Diğer kurumlar ile on - line servisler aracılığıyla (MERNİS, MEDULA, 112 ACİL vb.) veri transferi yapılması sağlanır.
- ✓ Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS), Laboratuvar Bilgi Yönetim Sistemi (LBYS) vb. sistemlerin ihtiyaç duyulması halinde web, tablet uygulamalarını geliştirir ve bu uygulamaların sağlıklı çalışması sağlanır.
- ✓ Çalışmakta olan mevcut web servislerinin, yardımcı uygulamaların, on - line hizmet üreten entegrasyon sistemlerinin sağlıklı çalışmasını sağlar.
- ✓ BİM "İş İstek Formu" ile istenen yazılımların gerçekleştirilmesi, ilgili birim amirince değerlendirilir, uygun ise işleme alır ve belirlenen takvim içerisinde yazılım işlemlerini gerçekleştirir.
- ✓ Yapılan yazılım isteklerinden doğabilecek teknik ve uygulama problemleri konusunda birim yöneticisini bilgilendirir.
- ✓ Geliştirilen yazılım, eklenen güvenlik ve kontroller gibi konularda yazılım destek ve eğitmenlerini bilgilendirir.

#### 6.3.2. İşletim ve Eğitim:

Aşağıdaki işlemler Yazılım, Eğitim ve Değerlendirme, Analiz ve Denetleme Grubu tarafından gerçekleştirilir.

- ✓ Program kullanıcılarına, bilgisayar başında program kullanımı eğitimi verir.
- ✓ Hastane içerisinde düzenlenen hizmet içi eğitimlere, eğitmeni olarak katılır.
- ✓ Programların ilk kurulumunu yapar ve teknik servis elemanlarına konu ile ilgili bilgi verir.
- ✓ Kullanılmakta olan programlarla ilgili gelen düzenleme ve geliştirme taleplerini değerlendirir ve gerekli işlemleri yapar.
- ✓ Kullanılmakta olan programların sürekliliğini sağlamak için sorunları tespit eder ve giderilmesini sağlar.
- ✓ Hastane Bilgi Yönetim Sisteminden (HBYS) mevcut sorgulamalar dışındaki her türlü analizleri alır. İlgili kişiler analizleri, "Analiz İstek Formunu" doldurarak birim yöneticilerine / anabilim dalı başkanlarına, kurum dışından kişiler de Başhekimliğe onaylatırlar.

<b>HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI</b>	<b>KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN: BAŞHEKİM</b>
--	---	--------------------------------

	<b>ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	<b>DOKÜMAN KODU:</b>	<b>BY.PR.01</b>
		<b>YAYIN TARİHİ:</b>	<b>OCAK 2017</b>
<b>BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI BİLGİ İŞLEM İŞLEYİŞ VE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>REVİZYON NO:</b>	<b>05</b>	
	<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	<b>TEMMUZ 2024</b>	
	<b>SAYFA NO:</b>	<b>6 / 6</b>	

- ✓ Hatalı ya da uygunsuz bir işlem yapılması halinde, işlemin hangi bilgisayarda ve kullanıcı tarafından yapıldığı bilgisini tespit ederek ilgililere bilgi verir.
- ✓ Tüm Hastane Otomasyon Programlarının kullanıcı şifrelerini verir.

#### 6.4. SİSTEM ALT YAPISINA İLİŞKİN SÜREÇLER:

##### 6.4.1. Malzeme Temini ve Dağıtımı:

- ✓ Ön Değerlendirme Komisyonundan gelen “Malzeme İstek Formu” BİM sorumlusu tarafından incelenir.
- ✓ Depoda mevcut ve verilmesi uygun ise ilgili birimden “Taşınır Malzeme İstek Formu” istenir. “Uygundur” kaşesi basılarak depoya gönderilir ve buradan teslimatı yapılır.
- ✓ Depoda mevcut değil ise malzemenin BİM Yöneticisi tarafından alınıp alınmayacağına karar verilir, malzemenin alımı uygun ise Satın Alma Prosedürlerine uygun olarak istem yapılır.

##### 6.4.2. Teknik Destek:

- ✓ Arızalar veya istekler HBYS üzerinden veya telefonla bölüm sekreterine bildirilir.
- ✓ HBYS üzerinden veya telefonla gelen arıza bildirimleri birim sekreteri tarafından ilgili teknisyenlere bildirilir.
- ✓ İlgili teknisyen, sorunu çözmek için arıza bildiriminde bulunan kişi ile görüşür.
- ✓ Telefonda çözülemeyen sorunlar, ilgili teknisyen tarafından, On-line veya BİM “İş İstek Formu” ile istek kaydı oluşturulduktan sonra arızanın bildirildiği cihaz başında onarıma gider.
- ✓ Teknisyen işlemlerini bitirdiği zaman; On-line gelen isteklerde HBYS üzerinden, BİM “İş İstek Formuyla” gelen istekleri de formu doldurarak ve aynı zamanda HBYS’ne kaydederek sonuçlandırır. Kayıtlarda; İstek numarası, İsteğin yapıldığı tarih ve saat, İsteğin yapan kişi, İsteğin yapıldığı birim, Telefon numarası, Arıza türü, detayı ve sorun giderildikten sonra açıklama kısmı vs. gibi bilgiler bulunur.
- ✓ Yerde sorunu çözülemeyen cihazlar, Teknik Servis Biriminde arızalı parça varsa yenisi ile değiştirilir.
- ✓ Yedek parça yok ise “Satın Alma Prosedürlerine” uygun olarak ilgili teknisyen tarafından istem yapılır.
- ✓ Tamiri yapılamayan cihazların “Satın Alma Prosedürüne” uygun olarak kurum dışında tamirata yaptırılır. Ürün garanti kapsamında ise ilgili yetkili servisine gönderilir.
- ✓ Arızanın uzun sürmesi durumunda, BİM tarafından işlerin akmaması için ilgili bölüme/birime geçici bilgisayar ve çevre birimleri temin edilmektedir ve kayıt altına alınmaktadır.
- ✓ Tamir edilen cihazlar, ilgili bölüme telefonla bildirilerek ve iş isteği HBYS üzerinden sonuçlandırılarak ilgili kişiye teslim edilir.

#### 7. Bilgi Yönetim Sisteminin Etkinliği ve Sürekliliği için Gerekli Teknik Ve Destek Alt Yapı:

- Yazılım-donanım destek birimi mevcuttur ve 24 saat kesintisiz hizmet sunar.
- Yazılım-donanım destek birimi çalışanlarının güncel iletişim bilgileri BİM’de bulunur.
- HBYS’nin devre dışı kaldığı durumlar ve sistemdeki arızalar “HBYS’nin Devre Dışı Kaldığı Süre”, “Teknik Birimin SBYS Arızalarına Ortalama Müdahale Süreleri Toplamı” ve “HBYS Arıza Sayısı” kayıtları 3 er aylık periyotlarla SKS – Hastane Kalite Göstergeleri Bildirim Formu olarak kayıt altına alınarak takip edilir.
- Olası sorunlarda kiminle nasıl irtibat kurulacağı belirlenmiştir ve firma güncel iletişim bilgileri BİM’de bulunur.
- Mesai dışı saatlerde meydana gelen sorunlar ise nöbetçi memura bildirilir, nöbetçi memur santralde iletişim bilgileri bulunan bilgi işlem personeli ile bağlantı kurar ve sorunun giderilmesi sağlanır.
- Sistemde tespit edilen aksaklıklara yönelik gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.
- Bilgi Yönetimi Risk Analizi oluşturularak yaşanması mümkün sorunlara önceden tedbir alınarak gerekli önlemleri almaktadır.

#### 7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- 7.1. Bilgi İşlem Merkezi İş İstek Formu
- 7.2. Malzeme İstek Formu
- 7.3. Analiz İstek Formu
- 7.4. Taşınır Malzeme İstek Formu
- 7.5. Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ
- 7.6. Sağlıkta Kalite Standartları
- 7.7. Sağlıkta Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik

<b>HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI</b>	<b>KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN: BAŞHEKİM</b>
--	---	--------------------------------