

 <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	<b>DOKÜMAN KODU:</b>	HB.TL.02
	<b>YAYIN TARİHİ:</b>	OCAK 2007
	<b>REVİZYON NO:</b>	03
	<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	HAZİRAN 2019
	<b>SAYFA NO:</b>	1 / 2
<b>POLİKLİNİK VE YATAN HASTA İŞLEMLERİ TALİMATI</b>		

**1. AMAÇ:** Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezimize müracaat eden hastaların aldığı hizmetin aşamalarını tanımlamaktır.

**2. KAPSAM:** Bu talimat Klinik ve Poliklinikleri kapsar.

**3. KISALTMALAR:**

**4. TANIMLAR:**

**5. SORUMLULAR:** Klinik ve Poliklinik Çalışanları.

**6. FAALİYET AKIŞI:**

**6.1.** Hastanelerimize, sosyal güvenlik kuruluşlarından, resmi kurumlardan ve özel sağlık sigorta şirketlerince sigortalanmış hastalar ile hiçbir sosyal güvencesi olmayan hastalar sağlık hizmeti almak amacıyla acil ya da poliklinik birimlerine müracaat ederler.

**6.2.** Polikliniklere doğrudan müracaat eden sosyal güvenlik kurumu kapsamında olan çalışanlarından Genel Sağlık Sigortası takip numarası alındıktan sonra işlemleri yapılır. Yeşil kartlı hastalardan medula sisteminden provizyon alınır. Sosyal güvencesi olmayan özel hastalardan ise alacakları hizmetle ilgili bedellerini vezneye yatırdıklarına dair makbuz istenir. Adli vaka, iş kazası ve trafik kazası geçiren hastalardan kolluk kuvvetlerince düzenlenmiş adli durumunu gösterir belge alınır.

**6.3.** Acile müracaat eden hastalardan ise, sağlık durumu ciddi olan hastalardan (şokta, şuuru kapalı) başlangıçta herhangi bir belge istenmeksizin tedavileri yapılır. Daha sonra 6.2. maddesindeki şartların yerine getirilmesi istenir.

**6.4.** Poliklinik hizmetinde evrakları tam olan hastalar için sekreter tarafından daha önceden dosyası açılmamış ise yeni dosya açılır, önceden dosyası açılmış ise hekimin gerekli görmesi halinde arşiv biriminden istenir, hastanın kaydı bilgisayara yapılarak hasta yönlendirme formu ve muayene sırası verilir ve muayene işlemi beklemesi söylenir.

**6.5.** Muayene odasına muayene işlemi için çağrılan hastalar, hekim tarafından muayene edilerek gerekiyorsa tahlil ve tetkikler istenerek hasta yönlendirme formu ile örnek alma ünitesine yönlendirilir. Eğer tahlil ve tetkik gerekmiyorsa yine hekim tarafından reçete yazılarak veya tavsiyelerle gönderilir.

**6.6.** Muayene sonucunda, istenen tetkik ve tahlil sonuçlarına göre; yatarak tedavi edilmesine karar verilen hastalar için hekim tarafından "Hasta Yatışı Formu" doldurularak, dosyasıyla birlikte ilgili sekretere yönlendirilir.

**6.7.** Hasta ücretli ise bölümlere göre belirlenen avans ücretleri istenir, acil durumlarda hasta hakları gözetilerek gereken esneklik gösterilir.

**6.8.** İşlemleri tamamlanan hastalara yatış kâğıdı verilir ve yatacağı kliniğe yönlendirilir.

**6.9.** Hastalar ilgili kliniklerde durumlarına göre (yoğun bakım gerektirenler yoğun bakımda) yatarak tedavi edilirler. Her hastanın durumunu bildiren dosyası hastaların yanlarında bulundurulur. Hastanın yattığı süre boyunca yapılan işlemler klinik sekreteri, hekim ve hemşire tarafından otomasyon sistemine kaydedilir.

**6.10.** Hastanın yatma süresi boyunca hekim tarafından gerekli görülen tedavi ve müdahaleler yapılır. Hastanın tedavisinde kullanılan ilaçlar, hastane eczanesinden temin edilir ve otomasyon sistemindeki hasta hesabına kaydedilir. Hastaya kullanılması gereken malzemeler hastane deposundan temin edilir. Hastanın otomasyon sistemindeki hesabına kaydedilir. Hastane eczane ve deposunda bulunmayan ilaç ve malzemeler reçete edilerek temin edilir.

**6.11.** Hekim tarafından taburcu edilmesine karar verilen hastanın epikriz ve çıkış raporu hekim tarafından sekretere yazdırılır. İşlemleri tamamlanan dosyalar otomasyon sisteminden sekreter tarafından taburcu edilir.

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

 <b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ HASTANELERİ 1975</b>	<b>ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	<b>DOKÜMAN KODU:</b>	<b>HB.TL.02</b>
		<b>YAYIN TARİHİ:</b>	<b>OCAK 2007</b>
	<b>POLİKLİNİK VE YATAN HASTA İŞLEMLERİ TALİMATI</b>	<b>REVİZYON NO:</b>	<b>03</b>
		<b>REVİZYON TARİHİ:</b>	<b>HAZİRAN 2019</b>
		<b>SAYFA NO:</b>	<b>2 / 2</b>

**6.12.** Hasta ücretli ise mesai saatleri içerisinde hizmet dökümü ile hasta sevk kontrol birim sorumlusuna hesabın incelenmesi için yönlendirilir.

**6.13.** Hasta ücretli ise mesai saatleri dışında hizmet dökümü ile gece müdürlüğüne yönlendirilir.

**6.13.** Ücretli hastalara ücretini ödedikten sonra fatura kesilir, ücretin tamamı ödenememiş ise kalan kısım için belirli süre verilerek senet karşılığı taburcu işlemleri tamamlanır.

**6.14.** Taburcu olan hastaların evrakları kurumlara göre ayırt edilir ve bilgisayar ortamına girildikten sonra ilgili kişilere faturasının basılması için teslim edilir.

**6.15.** Hasta ölmüş ise dosyası görevli refakatinde morga veya adli vaka ise görevli refakatinde hastane polisine gönderilir.

#### **7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

**7.1.** Hasta Sevk Belgesi

**7.2.** Hasta Yatış Formu

**7.1.** 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

**7.2.** Sağlık Uygulama Tebliği

**7.3.** Kamu Sağlık Hizmetleri Satış Tarifesi

**HAZIRLAYAN:  
BAŞMÜDÜR**

**KONTROL EDEN:  
KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ**

**ONAYLAYAN:  
BAŞHEKİM**