

	HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME GÖREVLİSİ GÖREV TANIMI	Doküman No	İK.GT.54
		Yayın Tarihi	01.08.2009
		Rev.No	00
		Rev.Tarihi	--
		Sayfa No	2/1

Hazırlayan	İnceleyen	Onaylayan
Hastane Müdürü	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim

- 1. Görev Unvanı** : Hasta Karşılama Ve Yönlendirme Görevlisi
- 2.Çalıştığı Bölüm** : Danışma
- 2.1.Bağlı Olduğu Birim Yöneticisi** : Hastane Müdürü
- 2.2.Kendisine Bağlı Birimler** : -
- 2.3.Yerine Vekalet Edecek Kişi** : Diğer Hasta Karşılama Ve Yönlendirme Görevlisi
- 2.4. Çalışma Saatleri** : Mevzuatta belirtildiği gibi
- 3. Yetkinlik Bilgileri**
- 3.1. Öğrenim** : En az lise mezunu olmak.
- 3.2.Deneyim** : 0–1 Yıl
- 3.3.Uzmanlık / Sertifika** : Oryantasyon Eğitimi ve tercihen bilgisayar sertifikası.
- 3.4. Kullanması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar** : Bilgisayar, ofis cihazları ve ekipmanlarını kullanabilmek.
- 3.5. İşinde Gizlilik Gerektiren Durumlar** : Hastane, hastalar ve birimi ile ilgili tüm bilgiler.

4. Görev Tanımı:

Özel Çevre Hastanesi bünyesinde, sürekli ve yüksek kalitede poliklinik hizmeti sunulmasının desteklenmesi amacıyla, poliklinik hizmetlerinden faydalanmak üzere kendisine yönlendirilen veya dışarıdan gelen hastaları karşılar ve gerekli bilgilendirmeyi yapar, hastaları ilgili polikliniğe yönlendirir.

5.Görev Yetki ve Sorumlulukları:

- 5.1.** Özel Çevre Hastanesine gelen hastaları güler yüzlü karşılar ve kalite politikası doğrultusunda çalışır. Birimi ile ilgili prosedür ve talimatların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlar.
- 5.2.** Hasta ve hasta yakınlarını karşılar ve gerekli bilgilendirmeyi yaparak randevular doğrultusunda ilgili polikliniğe yönlendirir.
- 5.3.**Hastanın faturası kesilmemiş ve Hasta Kabul ve Kayıt biriminde gerekli işlemi tamamlanmamış ise, hastayı yönlendirir.
- 5.4.**Kendisine yönlendirilen hastaları karşılar, formlarını inceleyerek alacakları hizmetle ilgili gerekli bilgilendirmeyi yapar.
- 5.5.** Gerektiğinde hastaların muayene zamanına kadar rahat edebilecekleri şekilde beklemelerini sağlar.
- 5.6.**Muayene sonucunda, yapılacaklara ilişkin verilen karar doğrultusunda hastayı bilgilendirir ve ilgili bölüme yönlendirir.
- 5.7.**Hastanın muayene sonucunda tetkik yaptırması gereken durumda, hastaya tetkik kabul işlemleri ile ilgili gerekli bilgileri aktarır ve ilgili bölüme yönlendirir
- 5.8.**Hasta ve hasta yakınlarının kendisine ilettiği soruları cevaplandırır, gerekli bilgileri aktarır, gerektiğinde daha detay bilgi verilmesi için ilgili bölüme yönlendirir.
- 5.9.** Hastaların sorunlarının çözülmediği durumlarda, Halkla İlişkiler ve Hasta Hakları birimini bilgilendirir.
- 5.10.**Kişisel gelişimi için planlanan eğitimlere katılarak kendisini sürekli geliştirir.



HASTA KARŞILAMA VE YÖNLENDİRME GÖREVLİSİ GÖREV TANIMI

Doküman No	İK.GT.54
Yayın Tarihi	01.08.2009
Rev.No	00
Rev.Tarihi	--
Sayfa No	2/2

5.11.Kurum hasta güvenliği hedef ve politikalarına yönelik çalışmaları destekler ve bu konuda kendine verilen görevleri yerine getirir.

5.12.Kurumun kalite politikası ve ilkeleri doğrultusunda yaratılan, yeniliklere açık, çağdaş ve yardımsever çalışma ortamını sürekli kalite iyileştirme çalışmaları ile daha da geliştirmeyi amaç edinir.

5.13.Hasta haklarına saygı gösterir.