

	POLİKLİNİK İŞLEYİŞ VE TAHSİLAT İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	POL.PR.01
		Yayın Tarihi	01.12.2009
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	-
		Sayfa No	5/1

Hazırlayan Hastane Müdürü	İnceleyen Kalite Yönetim Direktörü	Onaylayan Başhekim
------------------------------	---------------------------------------	-----------------------

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; ayaktan teşhis ve tedavi hizmeti almak için başvuran hastaların doğru yere yönlendirilerek, işlemlerinin hızlı ve eksiksiz yerine getirilmesi için yöntem belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Polikliniğe bağlı olarak çalışan hasta kabul elemanlarını ve tüm hekimleri kapsar.

3. TANIMLAR

HİS: Hastane İşletim Sistemi

4. SORUMLULUKLAR

4.1. Onay ve yürürlük

Bu prosedür Başhekim'in onayından sonra yürürlüğe girer.

4.2. Prosedürün Kullanıcıları

Poliklinik çalışanları bu prosedürün yürütülmesinden Başhemşirelik ve Başhekimlik işleyişlerini bu prosedüre göre düzenlemekle yükümlüdürler.

5. PROSEDÜR

5.1. Hastanın İlk Başvurusunun Alınması

5.1.1. Acilden Başvurular

5.1.1.1. Özel Çevre Hastanesi'nin acil bölümüne gelen fakat durumu aciliyet göstermediği hekim tarafından tespit edilen hastalar acil servis tarafından ilgili Poliklinik bankosuna yönlendirilir.

5.1.1.2. İlgili poliklinik bankosu hekimin randevuları doğrultusunda hastanın randevusunu düzenler.

5.1.2. Poliklinik girişinden başvuran hastalar

5.1.2.1. Randevu almadan, muayene olmak istediği bölümü tanımlayarak veya yönlendirme bekleyerek bizzat başvuran hastalar ilgili bölüme yönlendirilerek randevuları düzenlenir.

5.1.2.2. Yönlendirme bekleyen hastaların şikâyetleri öğrenilerek Acil Hekiminden / Hemşiresinden destek alınarak hasta ilgili bölüme yönlendirilir.

5.1.2.3. Direk olarak Hastane ve Polikliniğe gelen hastalardan Riskli Hasta Grubu'nda yer alan hastalar önceliklendirilir.

5.1.2.4. Hastanın direk olarak hastaneye veya polikliniğe başvurduğu durumlarda Tıbbi Risk taşıyan hastalar direk Acil Ünitesine yönlendirilirler.

5.1.2.5. Tıbbi Risk Taşıyan Hastalar aşağıdaki gibidir.

<ul style="list-style-type: none">Hipertansif hastalarHipotansif hastalarŞuur bulanıklığı ile gelen hastalarTravma bulgusu olan hastalarŞiddetli kusması olan hastalar	<ul style="list-style-type: none">Şiddetli ağrısı olan hastalarÇocuk hastalarYaşlı hastalarÖzürlü hastalar
--	---



POLİKLİNİK İŞLEYİŞ VE TAHSİLAT İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	POL.PR.01
Yayın Tarihi	01.12.2009
Rev. No	00
Rev. Tarihi	-
Sayfa No	5/2

5.1.2.6.Gün içinde uygun randevu ayarlanamıyor ise hastaya başka bir gün için randevu verilir.

5.1.2.7.Yürüme zorluğu çeken veya destek ihtiyacı gözlenen hastalar için personel desteği istenerek tekerlekli sandalye ile ilgili birime ulaştırılmaları sağlanır.

5.1.3.Randevulu Gelen Hastalar

5.1.3.1.Randevusunu Hastaneden ya da santrali arayarak alan hastalar randevu alınan ilgili bankoya yönlendirilir.

5.1.3.2.Hastaların işlemleri randevu saatine göre ilgili bankoda yapılır.

5.2.Hastaların Kaydı

Hastaların daha önceden alınmış kayıtları mevcut ise hastanın kurumuna göre yönlendirildiği bankoda işlemleri tamamlanarak randevusunun olduğu polikliniğe yönlendirilir.

5.2.1 Muayene İçin Başvuran Hastaların Genel Kaydının Alınması

5.2.1.1.Hastanın ilk gelişi ise, kaydı hastaya ait herhangi bir resmi kimlik belgesi alınarak hasta kabul-kayıt elemanı tarafından yapılır. Hastane işletim sistemi programında girilmesi zorunlu alanlar (adı soyadı, cinsiyeti, doğum tarihi, adresi, 2 adet telefon numarası, mesleği ve kurumu) kaydedilir.

5.2.1.2.Bu bilgiler hastane programına girildikten sonra hastaya protokol numarası verilir.

5.2.1.3.Protokolü hastanın dosyasına kaydedilerek ilgili polikliniğe yönlendirilir. Protokol numarası hasta polikliniğe/hastaneye her gelişinde aynı olacaktır.

5.3.Tahsilat İşlemleri

5.3.1.Banka ve Anlaşmalı Kurum Hastalarının Tahsilat İşlemleri

5.3.1.1.Kayıt sonrası, hastanın bağlı olduğu kurumla hastane arasındaki anlaşma kurallarına göre hastadan sevk evrakı alınır veya hastanın işlemlerinin tamamı bittikten sonra, sevk evrakı ve yapılan işlemlere ait dökümlü faturası fiyatlara göre düzenlenip ilgili anlaşmalı kurumlar bölümüne gönderilir.

5.3.1.2.Acil durumlarda acil servise müracaat eden kurum mensuplarından sevk istenmez. Anlaşmalı fiyatlardan hastaya fatura düzenlenir.

5.3.1.3.Hastadan polikliniğe veya hastaneye geldiği gün tarihli sevk getirmesi istenir. Sevk alındığında fatura tekrar düzenlenir hastadan alınan kurum payı ödemesi iade edilir.

5.4.Özel Hastanın Tahsilat İşlemleri

5.4.1.Kayıt gerçekleşen hastaya ilgili hasta kabul kayıt görevlisi tarafından ödemesi hakkında bilgilendirme yapılır.

5.4.2.Hastanın muayene olacağı doktor adına faturası kesilir ve hastadan ödeme alınarak işlem tamamlanır.

5.4.3.Ödemeler nakit ya da kredi kartı ile tahsil edilir (istisnai durumlarda havale veya çek ve hastane yönetimi tarafından uygun bulunduğu durumlarda senet kabul edilebilir).

5.5.Özel Sigortalı Hastanın Tahsilat İşlemleri

5.5.1.Kayıt işlemleri gerçekleşen hasta, özel sigorta kartı ile ilgili bankoya gelir.

5.5.2.Hasta kabul çalışanı tarafından hastanın sigorta kartı alınır ve kendisine ait bir kimlik kartı ile (nüfus cüzdanı, ehliyet) karşılaştırılır. Sigorta kartı ve kimlik kartlarının birer fotokopileri alınır.

5.5.3.Hastaya doktor tarafından doldurulmak üzere bağlı bulunduğu sigorta şirketine ait standart bildirim formu verilir.



POLİKLİNİK İŞLEYİŞ VE TAHSİLAT İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	POL.PR.01
Yayın Tarihi	01.12.2009
Rev. No	00
Rev. Tarihi	-
Sayfa No	5/3

5.5.4.Muayene işlemi bitene kadar kartı sigorta bankosunda alıkonulur. Muayene sonrası doktor tarafından doldurulan form ile birlikte sigorta şirketinden provizyon alınır. Hasta provizyon alınana kadar bekletilir.

5.5.5.Fax, telefon, internet ya da sesli yanıt sistemi (SYS) ile provizyon alınır.

5.5.6.Sigorta kartı olan, ancak sigortanın hastanın işlemini karşılamadığı durumlarda hastaya sigortasına ait kart indirimi yapılır.

5.5.7.Provizyon işlemi sonrası muayene sigorta şirketi tarafından tam onaylı değilse, ödemesi gereken miktar hastadan tahsil edilir.

5.5.8.Tetkik istenmiş ise, kurum hattından veya sözlü olarak, sigorta şirketlerinden onay alınarak işlem yapılır.

5.5.9.Tetkikler için de sigorta şirketinin ödemediği miktar hastadan tahsil edilir.

5.5.10.Gün sonunda tüm sigortalılara ait formlar düzenlenir ve kurum faturası düzenlenir. Düzenlenen fatura tüm ekleriyle beraber Anlaşmalı Kurumlara eksiksiz olarak teslim edilir.

5.5.İndirimli Anlaşmalı Kurum Hastaların Tahsilat İşlemleri

5.5.1. Kayıt işlemleri gerçekleşen hasta, özel sigorta kartı ile muayene olacağı poliklinikle ilgilenen bankoya gelir.

5.5.2. Sadece indirim anlaşması bulunan kurumlarda, hasta kurumuna ait kimlik kartını ibraz ederek anlaşmalı fiyatlardan işlem görür.

5.5.3. Nakit ya da kredi kartı ile hastadan ödeme alınarak faturası kesilir.

5.5.Resmi Kurum Hastaları Tahsilat İşlemleri

5.5.1.Hastaneye gelen resmi kurum (Emekli Sandığı Emeklileri, Çalışan Devlet Memurları, SSK, Bağ-Kur ve tüm TBMM ve Ziraat Bankası mensupları) hastaların kayıt işlemleri için sisteme kayıtları ,Poliklinik Hasta Kayıt Bankosu tarafından yapılır, hastaların karne ve kimlik fotokopileri alınır. Yapılacak işlemler ile ilgili fiyat bilgisi verilir.

5.5.2.Hasta, Emekli Sandığı Emeklisi ise kayıt işleminden sonra ödeme işlemleri yapılır. Emekli sandığı hastasının ücretlendirmesi Resmi Kurum Anlaşmaları Prosedürü'nde belirtildiği gibi yapılır.

5.5.3.Hasta, Emekli Sandığı Çalışanı ise kurumdan gelen sevki kontrol edilir. Sevk uygun ise aynı işlem devam eder.

5.5.4.Ziraat Bankası hastaları karne ve kurumdan aldıkları sevk ile başvururlar. Uygunluk onayı alınca aynı işlem devam eder.

5.5.5.SSK, Emekli Sandığı, Bağ-Kur hastalarının kurum payı faturaları medikal muhasebede kesilir.

5.5.6.TBMM hastaları karne ve kimlik ile başvurur. Uygun ise işlem 5.5.1'den devam eder.

5.5.7.Medis hastalarında hasta hangi bankodan işlem yaptırmışsa kurum payı faturaları ilgili bankodan kesilir ve üzerine hastadan imza alınır.

5.5.8.Bağ-Kur hastalarında kimlik ve karne fotokopileri alınır, Bağ-Kur internet sitesinden müstahaklık onayı alınır ve hastanın işlemleri 5.5.1.'den devam eder.

5.5.9.Tüm işlem ve tetkikleri tamamlanan hastaların bankolara başvurusu sonrasında kontrol işlemleri tamamlanıp sonrasında kimliği hastaya iade edilir.

5.5.10.Hastalardan istenen tetkiklerin raporları tamamlandıktan sonra, ilgili sigorta şirketinde Özel Kurum Anlaşmaları İşleyiş Prosedürü'ne göre işlem görmek üzere teslim edilir.



POLİKLİNİK İŞLEYİŞ VE TAHSİLAT İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	POL.PR.01
Yayın Tarihi	01.12.2009
Rev. No	00
Rev. Tarihi	-
Sayfa No	5/4

5.5.11.Gün içinde kesilen tüm faturalar ve alınan avans makbuzları, yapılan senetler, alınan çekler, kredi kartı pos cihazlarının gün sonu raporları, alınan nakit ödemeler ve sistemden alınan kasa icmal raporları Medikal Muhasebeye teslim edilir.

5.8.Hastanın Muayene ve Girişimi

5.8.1.Muayene veya girişim için hazırlık gerekiyorsa, ilgili poliklinik görevlisi tarafından hasta hazırlanır.

5.8.2.Hastaya girişimsel bir uygulama yapılması gerekiyor ise enjeksiyon, damar yolu açılması vb. işlemler poliklinikte görevli hemşire tarafından yapılır.

5.8.3.Hasta, hazırlık işlemleri sonrasında muayeneye alınır. Hekim tarafından muayenesi yapılan hastaya ön tanı konularak gerekli yardımcı teşhis ve tedavi yöntemleri için ilgili birime istek formları ile yönlendirilir.

5.8.4.Bölüm işleyiş prosedürlerine göre hastanın işlemi devam eder.

5.8.5.Yapılacak tetkike göre hastalara ilgili bankodan randevu verilir ve işlemleri devam eder.

5.8.6.Hastadan tetkik ve konsültasyon istenecek ise doktor, konsültasyon istemini istem formları ile yapar. İşlem, randevulu hasta işlemi gibi devam eder.

5.8.7.Hastanın geçmiş bilgilerine HİS üzerinden ulaşılabilir. Bu birimlerde hastalara ait dosyalar manuel olarak tutulmaktadır.

5.8.8.Bu polikliniklerde Hastanın eski dosyaları hasta kabul kayıt görevlisi tarafından temin edilir.

5.8.9. Hasta, Uzman Doktor tarafından, hasta kayıt bankosuna geri yönlendirilir. Hasta Kabul Kayıt Görevlisi, doktor tarafından istenilen tetkikler ve konsültasyonlar için hastayı başvurması gereken birimler konusunda bilgilendirir. Hasta Kabul Kayıt Elemanı, hastaya kontrol randevusu vermeden önce, hastayı kendisinden istenilen tüm tetkik ve konsültasyonlarla ilgili ile görüşmeye gönderir veya götürür.

5.8.10.Hasta, hemen yapılabilecek olan tetkiki ve bu tetkikin sonucunun ne kadar süre içerisinde çıkacağını, ilgili bölüm hasta kayıt elemanından öğrenir.

5.8.11.Hasta, randevuların yoğun olması veya hazırlık gerektirmesi sebebiyle hemen yapılamayacak olan tetkik veya konsültasyon için ilgili poliklinikten randevu alır. Sonucun hangi tarihte hazır olacağı konusunda hastaya bilgi verir.

5.8.12.Hasta, kendisinden istenilen tüm tetkik ve konsültasyonlarla ilgili hasta kayıt elemanı ile görüştüğten sonra, poliklinik muayenesini yapan doktorun bankosuna geri gelir. Banko görevlisi tarafından, tetkik sonuçlarının çıkış tarihine göre uygun bir değerlendirme randevusu verilir.

5.8.14.Değerlendirme randevusu, hasta kayıt elemanı veya santral ile telefonla irtibat kurularak da alınabilir.

5.8.15.Kısıtlı zamanı olan hastalar için, kontrol randevuları aynı gün içinde verilmeye çalışılır.

5.8.16.Tetkikleri planlanan hasta, ödeme işlemlerinin yapılması için yönlendirilir.

5.9.Hastanın Tedavisinin Planlanması

5.9.1.Teşhisi konulan hasta, uzman tarafından bilgilendirilir ve tedavisi planlanır.

5.9.1.1.Hastaya sadece ilaç tedavisi uygulanacak ise, uzman doktor tarafından reçete hazırlanır ve kontrol randevusu için minimum süre saptanır. Kesin randevu tarihi ve saatinin saptanması için, hasta kayıt elemanına yönlendirilir.

5.9.1.2.Hasta kabul kayıt görevlisi, doktor tarafından bildirilen minimum süreyi ve randevu çizelgesini dikkate alarak hastanın randevusunu planlar.



POLİKLİNİK İŞLEYİŞ VE TAHSİLAT İŞLEMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	POL.PR.01
Yayın Tarihi	01.12.2009
Rev. No	00
Rev. Tarihi	-
Sayfa No	5/5

5.9.1.3.Hasta bir başka poliklinik birimine aktarılacak ise, tedaviyi yapacak olan doktorun kimliği, uzman doktor veya hasta tarafından tespit edilir. Bu aşamadan sonraki işlemler, bu prosedüre göre en baştan ele alınır.

5.9.1.4.Hastanın ameliyat olmasına karar verilirse, ameliyatı yapacak olan doktorun kimliği, uzman doktor ve hasta tarafından tespit edildikten sonra Hasta Kayıt Yatış ve Taburculuk Prosedürü'ne göre işleyiş devam eder.

5.9.1.5.Hastalar, herhangi bir şikayet, eleştiri ya da memnuniyetini belirtmek için Ayaktan Hasta Memnuniyet Formu 'nu doldurarak poliklinikte bulunan Anket Kutusu'na atarlar.

5.9.1.6.Hasta ile ilgili herhangi bir sıkıntı yaşandığında Başhemşire veya Başhemşire Yardımcısı ile hastanın görüşmesi sağlanır.

5.10.Uygunsuzlukların Tespiti ve Düzeltici Önleyici Faaliyetlerin Planlanması

5.10.1.Hastalarla ve işleyiş düzeni ile ilgili karşılaşılan her türlü aksaklıkla bir daha karşılaşılmaması için duruma uygun olarak Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne göre hareket edilir. Uygunsuzluk Tespit Formu ve/veya Düzeltici Önleyici Faaliyet İstek Formu doldurulur.

5.10.2.Çalışan ile karşılaşılan kazalarda Personel Sağlığı Takip Prosedürü'ne göre hareket edilir. Personel Yaralanmaları Bildirim Formu doldurulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

YÖN.PR.05 Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü

YÖN.PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

YÖN.PR.19 Personel Sağlığı Takip Prosedürü

ARŞ.PR.03 Hasta Kayıt Yatış ve Taburculuk Prosedürü

YÖN.FR.17 Ayaktan Hasta Memnuniyet Formu

YÖN.FR.03 Uygunsuzluk Tespit Formu

YÖN.FR.07 Düzeltici Önleyici Faaliyet İstek Formu

ENF.FR.01 Personel Yaralanmaları Bildirim Formu

POL.PR.02 Resmi Kurum Anlaşmaları Prosedürü

POL.PR.03 Özel Kurum Anlaşmaları İşleyiş Prosedürü