



EGE ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI HASTANESİ
HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	HHE.PR.01
Yayın Tarihi	27.05.2022
Revizyon Tarihi	01.10.2024
Revizyon Numarası	03
Sayfa No	1 / 2

1. AMAÇ: Hastanemiz gelen hastaların sunulan hizmetlere zamanında, etkin, etkili ve yeterli şekilde ulaşabilmelerine yönelik gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM: Sunulan hizmete kolay erişimi sağlamak için yapılan uygulamaları kapsar.

3. KISALTMALAR:

4. TANIMLAR:

5. SORUMLULAR: Danışma personeli, Hasta Hakları Birimi Sorumlusu, Başhekim, Hekimler

6. FAALİYET AKIŞI:

Karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti

Karşılama ve yönlendirmede görev alan personel beyaz üst ve koyu renk alt olmak üzere tek tip olacak şekilde ayırt edicidir.

Hastalar ile etkin ve yeterli bir iletişim için yılda bir kez iletişim becerileri, öfke yönetimi ve hasta hakları eğitimlerinin alırlar.

Hasta kayıt işlemleri

İnternet randevusu olarak gelen hastaların ilk muayeneleri yapılmak üzere "Kimlik Doğrulama Prosedürü" doğrultusunda hızlı bir şekilde kayıtları yapılır.

Hastalar kaydı tamamlandıktan sonra en fazla 60 dk bekler. Fakültemizde muayene zaman aralığı süre aşımaları ve bekleme süreleri gösterge olarak izlenmekte, gerekli analizler ve iyileştirme faaliyetleri yapılmaktadır. Hastalara kayıt birimi personeli tarafından kayıt sırasında sözlü olarak bekleme süreleri belirtilir.

Tedavi amaçlı randevu verme süreleri

Randevu verme süreleri belirlenirken, fakültemizin koşulları, aciliyeti, hastaların ihtiyaçları gibi hususlar göz önünde bulundurularak en kısa sürede tedavi ve bakım randevuları oluşturulur. Randevu verme süreleri takip edilir. Gerekliğinde iyileştirme çalışmaları yapılır.

Yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimleri

Yaşlı ve engelli kişilerin öncelikli kayıt yaptırımlarının sağlanması için internet randevu sisteminde engelli hasta butonu bulunmaktadır. Yaşlı ve engelli kişilerin bekleme alanlarında öncelikli oturabilmelerine yönelik düzenleme yapılmaktadır.

Engelli ve yaşlı hastaların hizmete erişimini kolaylaştırmak için engelli otoparkı bulunmaktadır. İhtiyaç halinde görevli personel tekerlekli sandalye ile hastalarımıza yardımcı olmaktadır. Asansörün herhangi bir nedenle kullanım dışı kalması durumunda engelli ve yaşlı hastalarımız için hekim yeni bina zemin kata gelmekte ve ayrılan ünitte tedavilerini gerçekleştirmektedir.

Bu hastalarımız için "Engelli Hasta Algoritması" oluşturulmuştur.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Kimlik Doğrulama Prosedürü

Engelli Hasta Algoritması



EGE ÜNİVERSİTESİ
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI HASTANESİ
HİZMETE ERİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	HHE.PR.01
Yayın Tarihi	27.05.2022
Revizyon Tarihi	01.10.2024
Revizyon Numarası	03
Sayfa No	2 / 2

8. REVİZYON BİLGİLERİ:

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	07.05.2024	- Revizyonların dokümanlarda nasıl gösterileceğinin eklenmesi, -"Kontrol Eden" kısmında yer alan "Kalite Yönetim Direktörü" nün "Kalite Yönetim Sorumlusu" olarak değiştirilmesidir.
02	08.08.2024	Dokümanlarımızda yer alan "Ege Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi" isminin hastane olması nedeni ile " Ege Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi " olarak değiştirilmesidir.
03	01.10.2024	- " Yaşlı ve engelli kişilerin sağlık hizmetine erişimleri " bölümüne "Bu hastalarımız için " Engelli Hasta Algoritması " oluşturulmuştur." Cümlesinin eklenmesi, "İlgili Dokümanlar" kısmına " Engelli Hasta Algoritması " nın eklenmesidir.