SAĞLIK KURULUŞLARINDA HASTA HİZMETLERİ

Editörler

YRD. DOÇ. DR. ONUR YARAR - ÖĞR. GÖR. ÖZGÜR İNCE

GÜNEŞ TIP KİTABEVLERİ

SAĞLIK KURULUŞLARINDA HASTA HİZMETLERİ

Editörler

Yrd. Doç. Dr. Onur Yarar
Okan Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sağlık Yönetimi Bölümü

Öğr. Gör. Özgür İnce
Okan Üniversitesi
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı

GÜNEŞ TIP KİTABEVLERİ

SAĞLIK KURULUŞLARINDA HASTA HİZMETLERİ

Copyright © 2017

Bu Kitabın her türlü yayın hakkı **Güneş Tıp Kitabevleri Ltd. Şti.**'ne aittir.
Yazılı olarak izin alınmadan ve kaynak gösterilmeden kısmen veya tamamen kopya edilemez;
fotokopi, teksir, baskı ve diğer yollarla çoğaltılamaz.

ISBN: 978-975-277-694-4

Yayıncı ve Genel Yayın Yönetmeni: Murat Yılmaz
Genel Yayın Yönetmeni Yardımcısı: Polat Yılmaz
Yayın Danışmanı ve Tıbbi Koordinatör: Dr. Ufuk Akçıl
Dizgi - Düzenleme: Ümit Saçı
Kapak Tasarımı: İhsan Ağın
Baskı: Ayrıntı Basım Yayın ve Matbaacılık Hiz. San. Tic. Ltd. Şti.
İvedik Organize Sanayi Bölgesi 28. Cad. 770 Sok. No: 105-A
Ostim/ANKARA
Telefon: (0312) 394 55 90 - 91 - 92 • Faks: (0312) 394 55 94
Sertifika No: 13987

UYARI

Medikal bilgiler sürekli değişmekte ve yenilenmektedir. Standart güvenlik uygulamaları dikkate alınmalı, yeni araştırmalar ve klinik tecrübeler ışığında tedavilerde ve ilaç uygulamalarındaki değişikliklerin gerekli olabileceği bilinmelidir. Okuyuculara ilaçlar hakkında üretici firma tarafından sağlanan ilaca ait en son ürün bilgilerini, dozaj ve uygulama şekillerini ve kontrendikasyonları kontrol etmeleri tavsiye edilir. Her hasta için en iyi tedavi şeklini ve en doğru ilaçları ve dozlarını belirlemek uygulamayı yapan hekimin sorumluluğundadır. Yayıncı ve editörler bu yayından dolayı meydana gelebilecek hastaya ve ekipmanlara ait herhangi bir zarar veya hasardan sorumlu değildir.

GENEL DAĞITIM

GÜNEŞ TIP KİTABEVLERİ

ANKARA	İSTANBUL	KADIKÖY
M. Rauf İnan Sokak No: 3	Gazeteciler Sitesi Sağlam Fikir Sokak	Rasimpaşa Mah. İskele Sokak
06410 Sıhhiye / Ankara	No: 7 / 2 Esentepe / İstanbul	No: 4 / A Kadıköy / İstanbul
Tel: (0312) 431 14 85 • 435 11 91-92	Tel: (0212) 356 87 43	Tel: (0216) 546 03 47
Faks: (0312) 435 84 23	Faks: (0212) 356 87 44	

www.guneskitabevi.com
info@guneskitabevi.com

YAZARLAR

Sevinç ALKAN
Özel Bilgi Hastanesi

Serkan BAŞTUĞ
MEDDATA Bilişim İletişim

Öğr. Gör. Bülent DERSE
Okan Üniversitesi

Öğr. Gör. Enes DOĞRU
Okan Üniversitesi

Murat Eren
Bilişim Sistemleri Uzmanı

Öğr. Gör. Özgür İNCE
Okan Üniversitesi

Meri İSTİROTİ
Liv Hospital

Öğr. Gör. Nazlı KAYA
Okan Üniversitesi

Gülşah ZAN
Özel Koru Hastanesi

Gökmen SIR
Özel VİA Hospital

Yrd. Doç. Dr. Selma SÖYÜK
İstanbul Üniversitesi

Tuğba ŞAHİN
Sağlık Yönetimi Uzmanı

Oğuz YAÇAN
Okan Üniversitesi Diş Hastanesi

Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR
Okan Üniversitesi

Editörler

Yrd. Doç. Dr. Onur Yarar

Öğr. Gör. Özgür İnce

ÖNSÖZ

Sağlık doğuştan kazanılmış bir haktır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi 25. Maddesinde "Herkesin kendisinin ve ailesinin sağlık ve refahı için beslenme, giyim, konut ve tıbbi bakım hakkı vardır. Herkes, işsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, yaşlılık ve kendi iradesi dışındaki koşullardan doğan geçim sıkıntısı durumunda güvenlik hakkına sahiptir." denilmektedir.

Birleşmiş Milletler Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi, taraf devletler adına herkese erişilebilir en yüksek bedensel ve ruhsal sağlık standartlarından yararlanma hakkını tanımaktadır.

Anayasamız devleti, toplum sağlığından sorumlu gösterse de aynı zamanda kişileri de kendi sağlıklarından sorumlu tutmuştur. Toplumun sağlıklı olması için devletin sağlıklı bir ortam oluşturma görevi vardır. Temiz, içilebilir su olmazsa, kanalizasyon sistemine ulaşılamazsa, eğitim olanağı bulunamazsa, istihdam olanağı bulunamazsa kişilerin sağlıklarını korumaları mümkün değildir.

Toplumun sağlıklı olması için ülke ekonomisinin iyi olması, gelir dağılımında eşitsizliğin minimumda tutulması, eğitim göstergelerinin iyi olması, topluma sağlık eğitimi verilmesi, sağlık hizmetlerinin ise erişilebilir olması gerekir. Erişilebilir sağlık hizmetinin de kaliteli olması sağlanmalıdır.

Toplumun sağlıklı olması için ne denli uğraşılırsa uğraşılsın, insanların zaman zaman hastalanmaları ya da kronik hastalıklara sahip olmaları tümüyle önlenemez. Bu kitabın ana konusu sağlık kuruluşlarına başvuran hastalara ve onların çevresine verilen hizmetlerin bilimsel olarak gözden geçirilmesidir.

Hastanın bir sağlık kurumundan daha iyi hizmet alabilmesi için sadece hekimlerin ya da hasta bakımı yapan hemşirelerin kaliteli hizmet üretmesi yetmemektedir. Yüzlerce meslek kolunun görev aldığı kurumlarda, iyi hizmet verilebilmesi için her şeyden önce o kurumun iyi yönetilmesi gerekir. Teknikerler, medikal muhasebeciler, tıbbi sekreterler, bilgi işlemciler, satın almacılar, insan kaynaklar uzmanları gibi birçok alanda iyi ve koordineli hizmet üretilmelidir ki hasta kaliteli sağlık hizmeti alabilsin.

Sağlık profesyonellerinin yetiştirildiği Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları, toplum sağlığının iyileştirilmesi için önemli bir işleve sahiptirler. Sadece teorik bilgi değil, tutum ve davranış kazandıran bu okullardan mezunlar iyi yetişmeliler ki sağlık kuruluşları iyi çalışsın, toplumun sağlığını iyileştirmeye destek versin.

Bu kitapta bir taraftan üniversitede ders veren akademisyenler, diğer taraftan yıllardır sağlık sektöründe görev yapan deneyimli sağlıkçılar bilgi ve deneyimlerini paylaşmışlardır. Yoğun çabalar sonucu ortaya çıkan bu kitapla yazarlar, öğrencilerin bilgiye ulaşımını kolaylaştıracaklar ve uzun erimde toplumun sağlığına katkıda bulunacaklardır. Toplumun sağlık hakkı için verilen emek doğrultusunda yazarları kutluyor, okuyucuların edindikleri tüm bilgileri sağlık hakkı çerçevesinde insanlara sağlık hizmeti sunarken kullanmalarını diliyorum.

Prof. Dr. Mithat Kıyak
Okan Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanı

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM 1: **HASTANE YÖNETİM SİSTEMLERİ** 1
Yrd. Doç. Dr. Selma Söyük

BÖLÜM 2: **HASTA HİZMETLERİ YÖNETİMİ** 19
Tuğba Şahin

BÖLÜM 3: **HASTA HİZMETLERİ EKİBİ** 27
Öğr. Gör. Nazlı Kaya

BÖLÜM 4: **AYAKTAN HASTA HİZMETLERİ** 41
Öğr. Gör. Özgür İnce, Sevinç Alkan

BÖLÜM 5: **YATARAK HASTA HİZMETLERİ** 49
Öğr. Gör. Bülent Derse

BÖLÜM 6: **HASTA HİZMETLERİNDE YÖNETSEL UNSURLAR** 59
Yrd. Doç. Dr. Onur Yarar, Öğr. Gör. Özgür İnce

BÖLÜM 7: **HASTA HİZMETLERİ - ANLAŞMALI KURUMLAR** 83
Oğuz Yaçan

BÖLÜM 8: **HASTA HİZMETLERİ VE MEDİKAL MUHASEBE** 89
Gökmen Sır

BÖLÜM 9: **HASTA HİZMETLERİ VE FATURALAMA** 117
Öğr. Gör. Enes Doğru

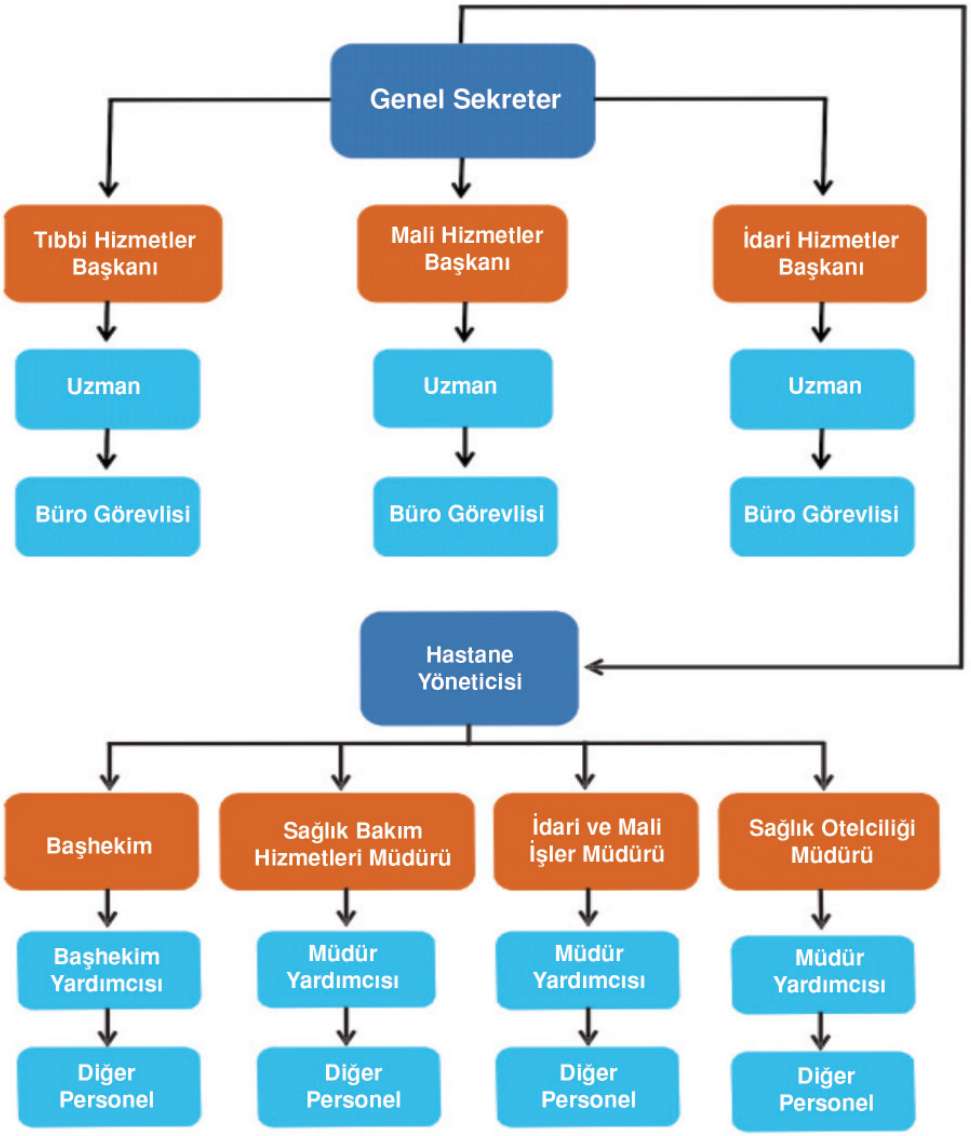
BÖLÜM 10: **HASTANE BİLGİ İŞLEM SİSTEMLERİ** 127
Serkan Baştuğ, Murat Eren

BÖLÜM 11: **HASTA HİZMETLERİNDE RAPORLAMA** 143
Gülşah Zan, Öğr. Gör. Özgür İnce

BÖLÜM 12: **HASTA HİZMETLERİ & SAĞLIK OTELCİLİĞİ** 151
Meri İstiroti

KISALTMALAR

ABD:	Amerika Birleşik Devletleri
AHA:	American Hospital Association
AHD:	Ayaktan Hasta Danışmanı
AHHS:	Ayaktan Hasta Hizmetleri Sorumlusu
AHK:	Ayaktan Hasta Kabul
AKBS:	Kimlik Bildirim Sistemi
BUT:	Bütçe Uygulama Tebliği
CRM:	Customer Relationship Management
EFQM:	European Foundation for Quality Management
HBYS:	Hastane Bilgi Yönetim Sistemi
HUV:	Hekimlik Uygulamaları Veritabanı
ISO:	International Organization for Standardization
JCAH:	Joint Commission on Accreditation of Hospitals
KPS:	Kimlik Paylaşım Sistemi
NHS:	National Health Service
PSRO:	Professional Standarts Review Organizations
SGK:	Sosyal Güvenlik Kurumu
SUT:	Sağlık Uygulama Tebliği
TİG:	Teşhis İlişkili Gruplar
TTB:	Türk Tabipleri Birliği
UHH:	Uluslararası Hasta Hizmetleri
VUK:	Vergi Usul Kanunu
YHD:	Yatan Hasta Danışmanı

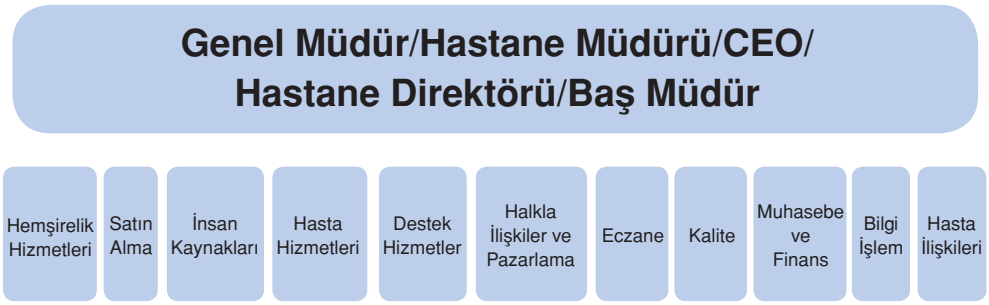


Şekil 1.1 • Kamu Hastaneler Birliği Taşra Teşkilatı (Kaynak: T.C. Sağlık Bakanlığı KHB).

hizmetleri, temizlik, mutfak, güvenlik ve afet planlaması, teknik destek ve sağlık tesisinin türüne uygun olarak bütçe ve muhasebe, raporlama, malî kontrol, akılcı malzeme yönetimi ve tedarik, muayene kabul ve stok yönetimi gibi hizmetleri yürüten kişidir.

Sağlık Otelciliği Müdürü: Refakat hizmeti, temizlik, yemek, hasta bakımı, karşılama ve yönlendirme hizmeti gibi hasta ve hasta yakını memnuniyetini artırmak amaçlı sağlık otelciliği hizmetlerinin yürütülmesini sağlayan kişidir.

Ülkemizde 2014 yılı Kamu Hastaneler Kurumu İstatistik Yıllığına göre; 701 kamu hastanesi bulunmaktadır ve toplam hastane sayısının %47'sini oluşturmaktadır.



Şekil 2.2 • Hastane Organizasyon Şeması

termektedir. Üniversite Hastanelerinde Baş Müdür, Sağlık Bakanlığı Hastaneleri'nde Hastane Müdürü, özel hastanelerde ise Genel Müdür, Direktör ya da CEO ünvanları kullanılmaktadır. Hasta Hizmetleri Müdürü, kurumun yapısına ve türüne göre bu kişilerin altında yer almaktadır.

Hasta Hizmetleri ve Organizasyon Şeması'ndaki Diğer Birimler ile İlişkisi

Hasta Hizmetleri çalışanlarının görevleri gereği hastane içerisinde birçok multidisipliner ekip ile uyumlu çalışma içerisinde bulunduklarından bahsedilmişti. Şekil 2.2'de gösterilen Hastane Organizasyon Şeması'nda da gördüğümüz bu ekipler ile Hasta Hizmetleri Departmanı arasında oluşan ilişki özetle şu şekildedir;

Hasta Hizmetleri ve Satınalma: Hastanelerde hastalar için kullanılan sarf ve konsinye malzemelerin hasta hesaplarına sistem üzerinden girişi Hasta Hizmetleri ekibi tarafından yapılmaktadır. Malzeme kodları ve sistem girişleri ile ilgili eğitim ve uygulamalarda her iki birim iletişim halindedir. Ayrıca Hasta Hizmetleri ekibi çalışırken kullandığı malzemeleri (kağıt, toner, kalem, ataç, delgeç, hesap makinası, dosya vb.) Satın Alma biriminden tedarik eder.

Hasta Hizmetleri ve İnsan Kaynakları: Hasta Hizmetleri çalışanlarının işe alım, eğitim ve oryantasyon süreçleri İnsan Kaynakları Departmanı tarafından yapılmaktadır. Çalışanların eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi, maaş, prim ve diğer hakları ile ilgili iki birimin yönetici ve çalışanları sürekli bir iletişim içerisindedirler.

Hasta Hizmetleri ve Destek Hizmetler: Destek Hizmetleri temizlik, güvenlik ve teknik ekipler olarak özetleyebiliriz. Hastanelerde sahada çalışan Hasta Hizmetleri ekibi, gördükleri aksaklıkları ilgili birime iletip sorunun çözümlenmesine katkıda bulunmaktadır. Örneğin, temizlenmesi gereken bir alan olduğunda Temizlik Hizmetleri'ne, arızalanan bir klimada teknik servise ya da şüpheli bir kişi veya durumda güvenliğe haber verirler.

Hasta Hizmetleri ve Halkla İlişkiler/Pazarlama: Hastanelerde yeni kurumlarla sözleşmeler yapan birim Pazarlama birimidir. Anlaşma yapılan kurumlardan gelen hastaların kabulleri sözleşme şartlarına göre yapılmaktadır. Sözleşme şartlarının eğitimi ve uygulanması esnasında iki birim sürekli iletişim halindedir. Halkla İlişkiler Departmanı tarafından hastane tanıtımı için düzenlenen kampanyalar, organizasyonlar, basılan broşür, dergi ve diğer tüm faaliyetler ile ilgili Hasta Hizmetleri ekibi bilgilendirilir. Hasta ile ilk iletişime geçen ve tüm bu faaliyetler ile ilgili hastaları bilgilendiren ve sorulara cevap veren birim Hasta Hizmetleridir.

Tablo 4.1. Renk Kodlaması ve Triyaj Uygulaması

RENK	ALAN VE VAKA NİTELİĞİ	ÖRNEK DURUMLAR
Yeşil	Ayaktan başvuran, genel durumu itibariyle stabil olan ve ayaktan tedavisi sağlanabilecek basit sağlık sorunları bulunan hastalar.	• Yüksek risk taşımayan ve hafif derecedeki her türlü ağrı • Aktif yakınması olmayan düşük riskli hastalık öyküsü • Genel durumu ve hayati bulguları stabil olan hastada her türlü basit belirti • Basit yaralar-küçük sıyrıklar, dikiş gerektirmeyen basit kesiler • Kronik belirtileri olan ve genel durumu iyi olan davranışsal ve psikolojik bozukluklar
Sarı	**Kategori 1:** Hayatı tehdit etme olasılığı, uzuv kaybı riski ve önemli morbidite oranı olan durumlar.	• Diastolik>110 mmHg, Sistolik>180 mmHg olan kan basıncı yüksekliği • Herhangi bir nedenle orta derecede kan kaybı • Yardımcı solunum kaslarının solunuma katılmadığı orta derecede solunum sıkıntısı • Nöbet geçirme öyküsü (uyanık) • Ateş yüksekliği olan onkoloji hastası veya steroid kullanan hasta • İnatçı kusma • Amnezi ile birlikte kafa travması olan ancak bilinci açık hasta • Kardiyak öykü ile uyumlu olmayan göğüs ağrısı • 65 yaş üstü karın ağrısı olan hasta • Şiddetli karın ağrısı olan hasta • Deformite, ciddi laserasyon ve ezilme yaralanması içeren ekstremite yaralanması • Suistimal riski veya şüphesi olan çocuk • Stresli ve kendine zarar verme riski olan hasta • Basit kanamalar • Göğüs ağrısı ve solunum sıkıntısı olmayan basit göğüs yaralanmaları • Solunum sıkıntısı olmayan yutma zorluğu • Bilinç kaybı olmayan minör kafa travmaları • Dehidratasyon belirtileri olmayan kusma ve ishaller
	Kategori 2: Orta ve uzamış dönem belirtileri olan ve ciddiyet potansiyeli taşıyan durumlar.	• Normal görme fonksiyonu olan göz inflamasyonları veya gözde yabancı cisim • Minör ekstremite travması (ayak bileği burkulması, muhtemel basit fraktür,araştırma gerektiren komplike olmayan laserasyon) normal vital bulgular • Şiddetli olmayan karın ağrısı • Zarar verme riski olmayan davranış bozukluğu olan hastalar

(devam ediyor)

ABC Hastanesi

EPİKRİZ

Adı Soyadı	: A.B.
Doğum Tarihi	: 18.10.1993
Hasta Numarası	: 59…
Yaşı / Cinsiyeti	: 22/Kadın
TC Kimlik No	: 203…
Yattığı Bölüm	: ORTOPEDİ VE TRAVMATOLOJİ
Paket Kodu ve Adı	: P612070 Tırnak yatak revizyonu, herbiri. P612060 Tırnak çekilmesi, herbiri
İletişim Bilgileri	: AMBARLI MAH. AVCILAR / İSTANBUL TÜRKİYE// Tel No:054…
Yatış Tarihi	: 15.02.2016 15:47:48
Çıkış Tarihi	: 16.02.2016
Rapor Tarihi ve Saati	: 16.02.2016 16:58:05
Şikayeti	: Sağ ayak 1.parmak ağrısı
Hikayesi	: Uzun zamandır parmak ağrısı bulunan hasta poliklinikte görüldü. Yapılan muayene neticesinde sağ ayak 1.parmak lateral kenarda evre 3 tırnak batması nedeniyle cerrahi tedavi amaçlı servise kabul edildi.
Özgeçmiş / Soygeçmişi	: Özellik yok.
Hastaneye Yatış Nedeni	: Cerrahi
Fizik Muayene Bulguları	: Sağ ayak 1. parmak lateral kenarda evre 3 tırnak batması
Önemli Tetkik Sonuçları	: ---
ICD-10 Tanısı	: L60.0 Ete doğru büyüyen tırnak
Ameliyat /Girişim	: Tırnak yatak revizyonu, herbiri, Tırnak çekilmesi, herbiri
Tedavi /Klinik Seyir	: Hasta opere oldu. Genel durmu iyi. Tedavisi düzenlendi. Hasta bilgilendirildi. Taburcu edildi.
Kullanım İlaç/Malzemeler mg/20 ml 1x1,	: 15.02.2016 marcaıne flk %0.5 100mg flakon 1x1, cıtanest flakon 400
Çıkış Durumu	: Salah ile taburcu.
Önerilen Tedavi /İlaçları	: Amoklavin 2x1g
İzlem Önerileri	: 1) İki günde bir kez pansuman 2) 1 hafta sonra dikiş alınması için kontrol

gelişime açık ve iş tatmini yüksek kalifiye personel bulunmazsa, yapılan tüm yatırım ve ortaya konulan tüm çaba boşa gidecektir.

İnsan kaynakları birimlerinin hasta hizmetleri birimiyle ortak yürüttüğü işe alım sürecinin sonunda işe en uygun adayların işe alınması; sosyalleştirilerek işe ve kuruma alışmasından sonra, personelin gerek gelişen teknoloji ve çevresel şartlara uyum sağlaması, gerekse insan kaynaklarından en yüksek faydayı elde için kendisini geliştirme imkânı verilmesi gerekmektedir. Hasta hizmetleri gibi hızlı değişim ve gelişim olan birimlerde eğitim faaliyeti, personelin işe başlangıcından itibaren başlayıp, işletme içinde kaldığı süre sonuna kadar geçen zamanda süreklilik arz eden bir faaliyettir.

İnsan, sahip olduğu zihinsel potansiyel doğrultusunda ve yaşamın bir gereği olarak sürekli bir eğitim süreci ile iç içedir. Basit günlük alışkanlıklardan, hasta hizmetleri iş süreçlerine kadar birçok davranış kalıbı, sosyal anlayışlar, toplumsal yasama ilişkin düzenlemeler ve mesleki bilgiler eğitim süreci içinde kazanılmaktadır.

Eğitim, bir noktada bireyin yaratıcı yeteneklerinin kullanılması ile başarı kavramının ortak bir eksende buluşturulmasıdır. Eğitim özellikle örgütsel ortamlarda çalışanların işletmeye girişinden, çeşitli nedenler ile ayrılışına kadar geçen süre içinde bilgi, beceri ve davranışlarından kalıcı ve sürekli değişiklik yapmaya dönük etkinlikler olarak tanımlanabilir.

Eğitimin hedefi, personelin kurum tarafından belirlenen yetki ve sorumluluklar çerçevesinde kendisine verilen görevi yerine getirmek için mesleki ve teknik becerilerini yükseltmek ve yeteneklerinde değişim yapabileceği bir faaliyet alanı oluşturmaktır. Geliştirme ise kısaca personelin yaptığı işi ve çalıştığı kurumu geniş bir yelpazeyle görebilmesinin sağlanması olarak tanımlanabilir. Geliştirmenin hedefi, personelin, işini ve kurumu benimsemesini ve kendini daha geniş bir örgütlemenin parçası olarak görülebilmesini ve verimlilik düzeyinin yükseltilmesini sağlamaktır.

Hasta hizmetleri birimlerinde eğitim ve geliştirme çalışmalarının amacı, verimlilik, iş tatmininde artış ve personelin kurumu sahiplenmesini sağlamak ve başta hasta hizmetleri birimi olmak üzere bütün olarak sağlık kuruluşunun performansını yükseltmektir. Eğitimin asıl amacı, prosedürlerin ve işleyin çok sık olarak değiştiği görülen hasta hizmetleri biriminde çalışan personelin, sahip olduğu ve işini yaparken kullandığı becerileri geliştirmek ve değişen durumlara karşı uyum sağlatmaktır.

Hasta hizmetlerinde eğitim; personelin ve birimin, sağlık kuruluşunda şu anda sahip oldukları görev, yetki ve sorumlulukları ya da ileride yüklenecekleri görevleri daha etkili ve başarılı yapabilmeleri için, onların bakış açılarını oldukça genişleten, rasyonel karar alma, davranış ve tutum, alışkanlık ve anlayışlarında olumlu değişmeler yapmayı amaçlayan bilgi, görgü ve becerileri arttıran eğitsel eylemleri tümü olduğu söylenebilir. Bu eğitim özellikle iletişimden kaynaklı ortaya çıkan sorunların azaltılması, değişen koşullara ve prosedürlere adaptasyon için gerekli bir faaliyettir.

Günümüz koşullarında hasta hizmetleri birimlerine tam uyumlu hazır bir personel bulmak güçtür ve zordur. Bu nedenle, önemi her geçen gün artan hizmet sektöründe müşterilerle ilişki kurmak ve iyi bir iletişim sağlamak açısından eğitim programları önemlidir. Hizmet sektörü içinde büyük paya sahip olan hastanelerde faaliyet gösteren hasta hizmetleri biriminde çalışan personelin hastalarla ilk temas kuran kişiler olduğu ve hastalarla birebir iletişim içinde olduğu düşünüldüğünde, hasta ilişkileri ve iletişim konusunda eğitim son derece önemlidir.

KATILIM PAYLARI

SGK, SUT tebliğinin 01.02.2009 tarihinde yürürlüğe giren 6.6.1.b numaralı maddesine istinaden SGK kurumuna ödenmek üzere hastalardan 15,00 TL katılım payı tahsil edilmektedir.

Katılım payı hariç olan durumlar;

- Emekliler
- Acil Hastalar
- Yatan Hastalar
- Gazi ve Yakınları
- İstiklal Madalyası sahipleri ve yakınları

KONSİNYE/ÖZELLİKLİ MALZEMELER

Kurum tarafından bedeli paket hariç olarak ödenen malzemelerdir.

Aşağıda ki evraklarla birlikte kuruma fatura edilir.

- Fatura Örneği
- Ulusal Bilgi Bankası Dökümleri
- Barkodlar
- Ürünün kutusu
- Ürünün Kutu İçerisindeki Ambalajı

BRANŞ YAŞ KISITLAMALARI

Medula kapsamında hasta kabul edilebilecek her branşın bakabileceği hastaların yaş aralıkları belirlenmiştir. Buna göre;

ACİL TIP 0 - 999
AİLE HEKİMLİĞİ 0 - 999
ALGOLOJİ 0 - 999
ANESTEZİLOJİ VE REANİMASYON 0 - 999
BEYİN VE SİNİR CERRAHİSİ 0 - 999
ÇOCUK SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI 0 - 17
DERMOTOLOJİ 0 - 999
ENFEKSİYON HASTALIKLARI 15 - 999
FİZİKSEL TIP REHABİLİTASYON 0 - 999
GASTROENTEROLOJİ (İÇ HAST.) 15 - 999
GENEL CERRAHİ 0 - 999
GÖĞÜS HASTALIKLARI 0 - 999
GÖZ HASTALIKLARI 0 - 999
İÇ HASTALIKLARI 15 - 999
KADIN HASTALIKLARI VE DOĞUM 15 - 999
KALP VE DAMAR CERRAHİSİ 0 - 999
KARDİYOLOJİ 15 – 999
KBB 0 - 999
NÖROLOJİ 15 - 999
NÜKLEER TIP 0 - 999

Faturanın Düzenlenmesi ve Saklanması Usulleri

Faturanın her aşamasında belirli şartları olduğu gibi düzenleme ve saklama aşamalarında da belirli kuralları vardır. Fatura düzenleyen kişinin de bu şartlara önemle dikkat etmesi gerekir.

Faturanın düzenlenmesinde ve saklanmasında dikkat edilecek hususlar şunlardır:

1. Fatura düzenlenirken sıra numarasına dikkat edilir ve kesinlikle sıra atlanmaz.
2. Fatura düzenlenirken bir hata yapılırsa, yanlış yapılan faturalar hiçbir şekilde imha edilemez. Tüm nüshaların üzerine iptal yazılarak, fatura dosyasında saklanır ve fatura kesimine sıradan devam edilir.
3. Fatura düzenlenirken herhangi bir nedenden dolayı fatura yırtılır veya deforme olursa, yırtılan veya deforme olan parçalar bir şekilde birleştirilerek tüm nüshaları ile birlikte fatura dosyasında saklanır ve fatura kesimine sıradan devam edilir.
4. Eğer faturalardan biri kaybolmuş ise, fatura kesimine sıradan devam edilir. Fakat kaybolmuş faturanın mutlaka vergi dairesine bildirilmesi gerekir.
5. Faturaların Türkçe olarak düzenlenmesi gerekir. Ancak yurtdışına gönderilecek faturalara ilgili dilde açıklama yazılabilir. TL karşılığını göstermek sureti ile de farklı para birimlerinde fatura düzenlenebilir.
6. VUK' a göre malın teslimi veya hizmet alımı tamamlandıktan en fazla 7 gün içerisinde fatura düzenlenmelidir. Bu süre içerisinde düzenlenmeyen faturalar hiç düzenlenmemiş sayılır.
7. VUK' a göre faturaların 5 yıl TTK' ya göre ise 10 yıl saklanma zorunluluğu vardır.

Vergi Usul Kanunu'nda yeri olmayan fakat ticari hayatta uygulaması olan, tahsilatın peşin mi taksitle mi yapıldığını belirten "Açık Fatura" ve "Kapalı Fatura" kavramları ticari hayatta sıkça kullanılmaktadır. Bu kavramlardan da bahsedecek olursak;

Açık Fatura: Mal veya hizmet bedelinin, tamamının peşin olarak tahsil edilmediği veya taksitle satış yapıldığı anlamını taşır. Kaşe ve imza faturanın üst kısmına atılır.

Kapalı Fatura: Mal veya hizmet bedelinin tamamının peşin olarak tahsil edildiği anlamını taşır. Kaşe ve imza faturanın alt kısmına atılır.

FATURALANDIRMA

Faturalandırma, satılan malın veya hizmetin satış süreçlerinin tamamlandığına dair düzenleyeceğimiz faturanın düzenlenme sürecidir. Bu süreç; sigortadan onay alma, fatura düzenleme, kontrol etme ve teslim etme sürecidir. Faturalandırma, bir hastanın sağlık kurumuna müracaatıyla başlar ve işlemleri bitene kadar devam eder.

Sağlık kuruluşlarının idari kısımlarında çalışanlar için faturalandırma, bilinmesi gereken önemli konuların başında gelmektedir. Faturalandırmanın eksiksiz ve hatasız yapılması, hem müşteri memnuniyeti açısından hem de vergi kanunları açısından ağır sorumluluklar yüklemektedir.

Uygulamalarının farklı olması açısından faturalandırma süreçleri, "Özel Sağlık Sigortaları" ve "Genel Sağlık Sigortası" olmak üzere iki ana başlık altında incelenebilir.

Branş: Sağlık hizmeti alacak kişinin başvurduğu bölümdür.

Provizyon Tipi:
- N: Normal
- I: İş kazası
- A: Acil
- T: Trafik kazası
- V: Adli Vaka
- M: Meslek hastalığı

Takip Tipi:
- Normal
- Eşlik Eden Hastalık
- Uzayan Yatış
- Komplikasyon
- Tanı Amaçlı Günübirlik

Tedavi Türü:
- A: Ayakta Tedavi
- Y: Yatarak Tedavi
- G: Günübirlik Tedavi

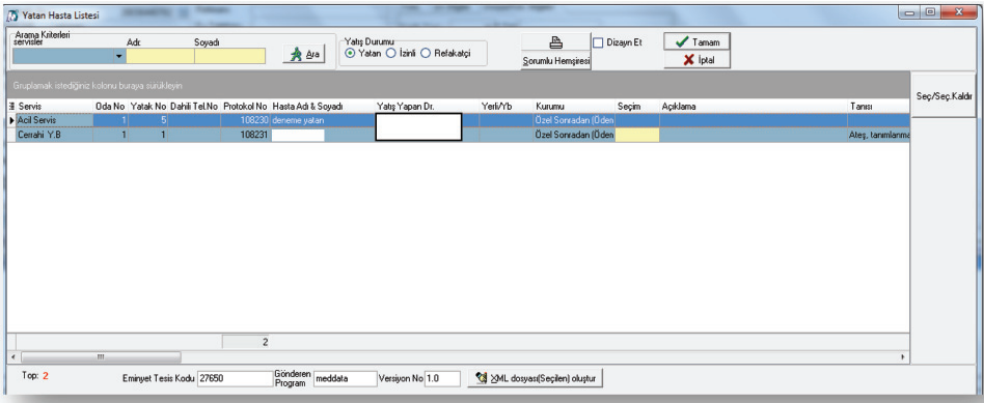
Tedavi Tipi: Provizyon alırken otomatik olarak normal sorgu ekrana gelecektir. Farklı bir tedavi tipi uygulanıyorsa seçimi değiştirmeye dikkat edilmelidir.

Tedavi tipleri ve tedavi tiplerine karşılık gelen tedavi türleri;

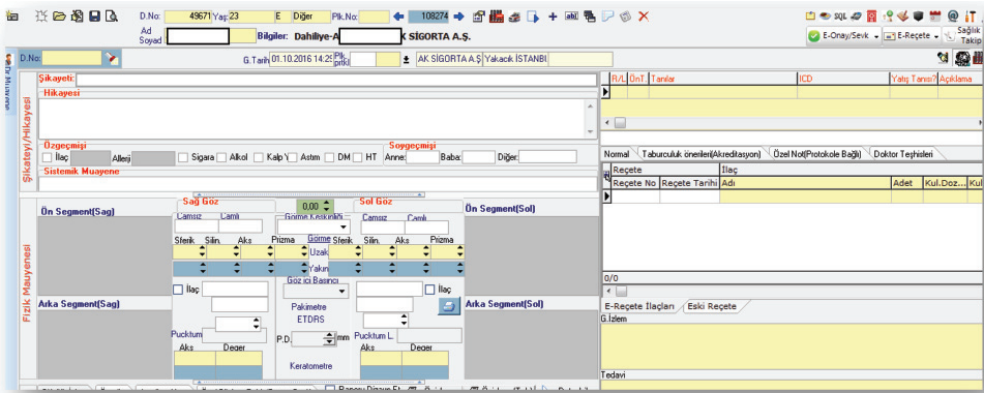
• 0: Normal Sorgu	A,G,Y
• 1: Diyaliz	G,Y
• 2: Fiziksel tedavi ve rehabilitasyon	A
• 4: Kemik iliği	Y
• 5: Kök hücre nakli	Y
• 6: Ekstrakorporeal fotoferez tedavisi	G,Y
• 7: Hiperbarik oksijen tedavisi	A,Y
• 8: ESWL - (Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy/ Şok Dalgası İle Böbrek Taşı Kırma)	G,Y
• 9: Ağız Protez tedavisi	A
• 10: Ketem (Kanser Erken Teşhis Tarama ve Eğitim Merkezi)	A
• 11: Tüp Bebek 1	G,Y
• 12: Tüp Bebek 2	G,Y
• 13: Diş Tedavisi	A
• 14: Onkolojik Tedavi	A,G

Yukarıdaki bilgilerden bazıları biyometrik kimlik doğrulama sonucunda sistem tarafından ekrana otomatik olarak getirilecektir. Provizyon tipi, takip tipi ve tedavi tipi seçimlerinde ise "normal" tipi seçili olarak gelecek, farklı bir durum olması durumunda seçimin değiştirilmesi gerekmektedir.

Sorgulama sonucunda kişi sağlık hizmeti almaya müstehak ise, kişiye MEDULA tarafından hasta başvuru numarası (Hasta Basvuru No) ve bu numara ile ilişkili bir takip numarası üretilir. Sağlık hizmet sunucusunda verilen hizmetler bu takip numarası ile takip edilir. Hastanın tedavisi boyunca başvuru numarasına bağlı, aynı veya farklı branşlarda birden fazla takip verilebilir. Bu takipler birbiri ile ilişkilidirler.

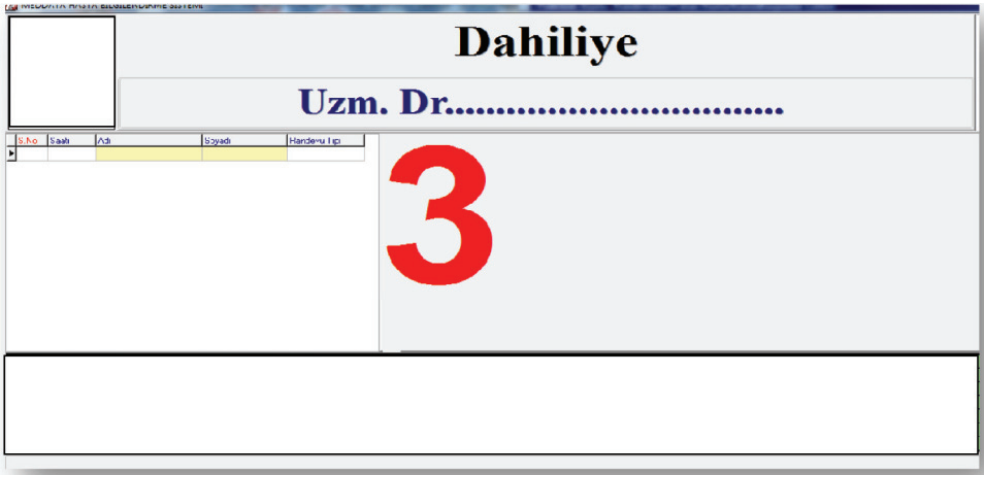


Resim 10.7 • Dahiliye Doktor Modülü Ekranı



Resim 10.8 • Göz Hekim Modülü Ekranı

Aynı zamanda doktorların hasta çağırma sistemleri sayesinde hastaları aşağıda resimde olduğu gibi çağırabildikleri ve protokol defterlerine manuel yazmak yerine elektronik ortamda defterlerin kayıt altında tutulabildiği sistemlerdir.



Resim 10.9 • Hasta Takip Modülü Ekranı

Misafir ilişkileri konusunda en etkin rol bu grup arkadaşlardadır… Hasta ve yakınlarının memnuniyetlerini sağlayacak etkin davranış paterni bu görevdeki arkadaşlarda varsa daha memnun hastalar oluşacaktır. Gerek yatan, gerek ayaktan misafir hizmetleri görevlileri, kurumumuza gelen hasta ve hasta yakınını en yakından gözlemleyebilen, kişinin beklentilerinin analizini yapabilecek kişilerdir. Hastanın, kendi yanlarına gelene kadar gergin, mutlu, sinirli, sabrını tüketmiş ya da hizmetten çok tatmin olup olmadığını çok rahat tespit edebilirler. Sohbet ederek kişinin beklentisini yönetebilir ve de sorun olması durumunda hasta kurumdan ayrılmadan gerek kendi insiyatifinde olan olanaklarla, gerekse yöneticilerini devreye sokarak çözümün yerinde ve o an sonuçlanmasını sağlayabilir. Yeter ki biz bunu yapabilecek bir ekip oluşturmuş olalım, yeter ki kendilerine hastanenin sahibi sizsiniz ve sorun çözmede insiyatifi kullanabilmelerinin rahatlığını verelim… Bu nedenle kurum olarak, arkadaşlarımızın çeşitli kişilik profilini anlayıp yönetebilecek donanıma sahip olmalarını sağlamamız gerekmektedir.

Teknik anlamda…

Her hastanenin, birçok sayıda yerli ve yabancı sağlık kuruluşları ile sözleşmeleri mevcuttur. Arkadaşlarımızın ilgili hastanenin yazılım sistemindeki faturalama ve temel kabul ekranlarını öğrenmelerinin ardından, esas teknik bilgi olarak anlaşmalı kurumların sözleşme uygulama esaslarını ve provizyon alma yöntemlerini ve kurallarını bilmeleri gerekmektedir.

İşte bu noktada, tam olarak eğitilmemiş arkadaşların sahada çalışmaları sonucunda çok ciddi sıkıntılar yaşanabilmektedir. Zira tüm bu kuralların çok etkin bir şekilde öğretilmesi ve simüle edilerek eğitimlerinin verilmesi gerekmektedir. Bu çalışmayı çok efektif olarak yapamayan kurumlar iade edilen faturalar, geç faturalama süreçleri ile boğuşmak zorunda kalmaktadır. Tahsilatın geç yapılması sonucunda, sağlık kuruluşunun sıkıntılı bir nakit akış tablosu ortaya çıkmaktadır. Hastane yönetimleri, mali olarak çok sıkıntılı süreçlerle mücadele etmek zorunda kalmaktadır.

Pazarlama anlamında…

Misafir hizmetlerinde görevli arkadaşlarımızın etki ve iletişim alanının geniş olması nedeni ile kurumun markasının ne iddia ettiğini, tüm hekimlerini, sunulan tüm hizmetleri ve tanı, tedavi programlarını çok iyi bilmeleri gerekmektedir. Kliniklerinde misafir ettikleri hasta ve yakınları ile sohbet edebilmeleri ile bireylerin bahsettikleri sorunlarına çözüm bulan, bilgi verebilen düzeyde kurumun tüm ürünlerini sahiplenmiş olmaları çok değerlidir.

Her misafir hizmetleri görevlisi birer pazarlama temsilcisidir. Bunun değerini farkında olmalı ve ekiplerimizi bu yönde eğitmemiz gerekmektedir. Sağlık kurumunun yönetiminin bu değerin farkında olup düzenli eğitimler düzenleyerek çalışan arkadaşları sürekli olarak bu hususlarda güncel bilgilerle donatması önemlidir.

Kişilik anlamında…

Bu alanda çalışmayı planlayan kişilerin bazı temel kişilik özelliklerine sahip olmaları gerekmektedir. Dışa dönük, sabırlı, güler yüzlü, iletişime açık, bakımlı kişiler olması çok değerlidir. Bilgi ve beceri olarak, muhasebe temel becerilerine sahip, gelişime açık olan arkadaşların bu alanda seçilmesi faydalıdır. Bu görevi yapan kişilerin kurum liyakatına önem vererek mesleki yolculuklarını sürdürmeleri durumunda hastane yönetiminde farklı roller alacaklardır. Kısa süreli avantajlara bakmadan kişisel gelişimini sürdürebileceği bir kurumda ise, uzun soluklu çalışması mesleki başarıyı da beraberinde getirebilecektir. Kişilerin psikolojik olarak dengeli bireyler olması, disiplinli bir çalışma yaşamına adapte olabilecek yapıda olması mühimdir.

Yakın zamana kadar, ülkemizde misafir hizmetleri yönetimi, bir meslek grubu olarak telakki edilmiyordu. Hastanenin günlük yaşantısında herkes tarafından (hekimler, diğer sağlık

ARADIĞINIZ TÜM TIP KİTAPLARI BU ADRESTE

www.guneskitabevi.com

GENEL DAĞITIM

GÜNEŞ TIP KİTABEVLERİ

ANKARA
M. Rauf İnan Sokak No: 3
06410 Sıhhiye / Ankara
Tel: (0312) 431 14 85 • 435 11 91-92
Faks: (0312) 435 84 23

İSTANBUL
Gazeteciler Sitesi Sağlam Fikir Sokak
No: 7 / 2 Esentepe / İstanbul
Tel: (0212) 356 87 43
Faks: (0212) 356 87 44

KADIKÖY
Rasimpaşa Mah. İskele Sokak
No: 4 / A Kadıköy / İstanbul
Tel&Faks: (0216) 546 03 47

Türkiye'nin her yerinden...
0505 734 13 13

ISBN 978-975-277-694-4