



**T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ
TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ
İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ**





T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER ve STANDARTLAR REHBERİNİN NİTELİĞİ ve BAĞLAYICILIĞI

Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Tıbbi Sekreterlik Hizmetleri İlkeler ve Standartlar Rehberi, hastanemizde tıbbi sekreterlik hizmetlerinde görev yapan çalışanlarımızın, tüm faaliyetleri esnasında, hastalar, hasta yakınları, misafirler ve diğer sağlık görevlileri ile olan iletişim ve ilişkilerinde uymaları gereken, ilkeleri, standartları ve kuralları içermektedir.

Rehber aynı zamanda hastanemizin tıbbi sekreterlik hizmetlerine yaklaşımını ve hizmetlerle ilgili temel politikaları ortaya koyması açısından bir kılavuz olma özelliğine sahiptir.

Meram Tıp Fakültesi Hastanesi Başmüdürlüğü tarafından hazırlanan ve Başhekimlik iradesi ve onayı ile yayınlanan bu rehberinde yer alan ilke ve standartların hastanemizde Tıbbi Sekreterlik hizmetlerinde görev alan tüm çalışanlarımız için bağlayıcı bir talimat niteliğinde olduğu ilgililerin idari ve performans değerlendirmelerinde göz önünde tutulacağı unutulmamalıdır.



TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNE BAKIŞIMIZ

Necmettin Erbakan Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi olarak sağlık hizmetinin sanılan aksine hekim muayene odasında değil, bir hastanın ilk karşılandığı yerde verilen tıbbi sekreterlik hizmetleri ile başladığının ve tıbbi sekreterlik hizmetini yürüten çalışanlarımızın hasta veya hasta yakını ile olan her temasının aslında Meram Tıp Fakültesi Hastanesinin teması olduğunu ve bu temasın hastanemizin kurumsallığı, hizmet kalitesi, hastaya yaklaşımı ve sağlık hizmetlerinin profesyonelliği hakkında hasta ve hasta yakınlarının kanaatlerini oluşturan öneme sahip olduğunun farkındayız.

Hastanemizde verilen sağlık hizmetlerinin başlangıcından itibaren her aşamasında Tıbbi Sekreterlik hizmetlerini yürüten çalışanlarımız tarafından, hasta ve hasta yakınlarına verilen veya onlardan alınan bilgilerin, yapılan yönlendirmelerin ve diğer sağlık personeline hasta hakkında yapılan açıklamaların bir hastanın doğru sağlık hizmetini alabilmesi için olduğu kadar, kamu kaynaklarının etkin ve doğru kullanılması için de büyük önem taşıdığına inanıyoruz.

Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Hastanesi olarak hastanemizde yürütülen tıbbi sekreterlik hizmetinin, verdiğimiz sağlık hizmetinin ayrılmaz bir parçası olduğunu, bu hizmetlerdeki kalitenin ve profesyonelliğin, hastanemizin hizmet kalitesinin göstergelerinden birisi ve başarımızın dinamiklerinden birisi olduğunu kabul ediyoruz...

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE UYULMASI GEREKEN TIP ETİĞİ İLKELERİ



Temel tıp etiği ilkeleri sağlık hizmetlerinde etik ilkeler konusunda yayınlanmış tüm literatürlerde ortak olarak yer almış 4 temel ilkeiden oluşmaktadır.

Doğrudan sağlık hizmeti veren tüm çalışanlar gibi sağlık hizmetlerinin ayrılmaz bir parçası olduğunu kabul ettiğimiz tıbbi sekreterlik hizmetlerini savunan çalışanlarında bu ilkelere uyması gerekmektedir.

ZARAR VERMEME İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmeti veren çalışanlar diğer tüm sağlık çalışanları gibi hasta ve hasta yakınlarının fiziksel veya psikolojik bütünlüğüne zarar vermemekle yükümlüdürler ve bu nedenle

- Hasta ile olan fiziksel temaslarında hastaya zarar verecek veya hastanın acısı arttıracak veya herhangi bir şekilde hastaya fiziksel rahatsızlık verecek güç kullanımından kaçınırlar.
- Hastayı yanlış yönlendirerek yanlış tedavi almasına sebep olmazlar.
- Hasta bilgilerini teyit etmeden işlem yaparak hastanın yanlış sağlık hizmet almasına yol açmazlar.
- Uygun olmayan dil, davranış veya tutum sergileyerek hastanın psikolojik olarak zarar görmesinden kaçınırlar.
- Doktorlar, hemşireler ve diğer sağlık çalışanlarına yanlış bilgi vererek hastanın zarar görmesine sebep olmazlar.



YARARLILIK İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetlerini sunan çalışanlar diğer tüm sağlık çalışanları gibi hasta yararını ön planda tutarlar ve bu nedenle hastalar ile ilgili olan tüm işlemleri öncelikli olarak gerçekleştirirler.

Yararlılık ilkesi çerçevesinde tıbbi sekreterlik hizmeti veren çalışanlar;

- Hasta ile ilgili tüm işlemlerde hastaların zaman kaybetmesine, gereksiz beklemesine sebep olmazlar.
- Hastanın bizzat yapması gerekmeyen işlemler için hastayı yönlendirmezler.
- Hastaya yararı olmayan veya hasta için gerekli olmayan bilgilendirmelerden veya işlemlerden kaçınırlar.
- Hasta yararına olmayan sağlık hizmetlerini hastaya önermezler veya bu hizmetler için hastayı yönlendirmezler.
- Doktorlara, hemşirelere veya diğer sağlık çalışanlarına hasta hakkında doğru bilgi vererek hastanın alacağı sağlık hizmetinden en yüksek yararı almasını sağlama konusunda hassas davranırlar.

ADALET İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetlerini sunan çalışanlar faaliyetleri esnasında tıbbi durum veya yaş açısından yapılmış düzenlemeler, farklılaştırmalar ve önceliklendirmeler ile ilgili belirlenmiş kurallar dışında, hastalar ve hasta yakınları arasında ayrımcılık yapmadan hizmet verirler.

Sağlık hizmetine ihtiyaç duyan kişilere ırk, dil, din, cinsiyet, kıyafet, vatandaşlık aidiyeti, siyasi görüş vb. açıdan hiçbir ayrımcılık yapmadan aynı hizmetleri, aynı kalite ve standartlarda sunmaya özen gösterirler.

ÖZERLİK İLKESİ

Tıp etiği ilkelerinden birisi olan özerklik ilkesinin çerçevesi bir hastanın “kendi bedeni üzerinde” bağımsız karar verme ve kendi kaderlerini tayin etme haklarına saygı duymaktır.

Tıbbi sekreterlik hizmeti sunan çalışanlar özerklik ilkesi kapsamında;

- Bir hastanın hekim tercih etme hakkı olduğunu kabul ederler veya hastayı tercih etmediği bir hekime yönlendirmekten kaçınırlar.
- Hastaların tüm kayıtları yapılmış olmasına rağmen muayene olmaktan vaz geçmeleri halinde onları azarlayıcı, küçük düşürücü veya ayıplayıcı tavır takınmazlar.
- Hastaların doktorlar tarafından istenmiş tetkik ve tedavi işlemlerinin başlatılmasını istememe hakkına saygı duyarlar.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

GİZLİLİK ve MAHREMİYETE SAYGI İLKESİ

Tıbbi sekreterlik Hizmeti yürüten çalışanlar hasta ve hasta yakınları ile ilgili kayıt esansında alınan veya iletişim esnasında öğrenilen kişisel verileri ile hastanın tıbbi bilgilerini, hastanın veya hasta yakının veya hastane yönetiminin bilgi ve onayı olmaksızın kişiler veya kurumlar ile paylaşmazlar.

Bu ilke çerçevesinde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereği hasta veya hasta yakını hakkında dijital ortamda veya yazılı olarak kayıt altına alınmış hiç bilgi ve veriyi kurum dışına çıkarmazlar.

Görevleri gereği elde ettikleri kurumsal bilgiler ile hasta ve hasta yakınlarına bilgileri görevdeyken ve görevden ayrıldıktan sonra yetkili makamlar dışında hiçbir kurum, kuruluş veya kişiye açıklayamazlar.

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE UYULMASI GEREKEN GENEL ETİK İLKELER



GÖREVİN YERİNE GETİRİLMESİNDE KAMU HİZMETİ BİLİNCİ İLKESİ

Hastanemizde yürütülen Tıbbi, Sekreterlik Hizmetleri bir kamu hizmeti statüsünde olması sebebi ile bu hizmetin yerine getiren çalışanlar; kamu yararını gözetmeyi, hesap verebilirliği, öngörülebilirliği, hizmette yerindeliği ve beyana güveni esas alırlar.

HİZMET STANDARTLARINA UYUM İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetini yerine getiren çalışanlar bu hizmetlerle ilgili yasalar ve hastane yönetimi tarafından belirlenmiş kurallara, standartlara, talimatlara ve iş akışlarına uygun olarak yürütürler.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

KURUMSAL AMAÇ ve MİSYONA BAĞLILIK İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetlerini yerine getiren çalışanlar hastanemizin belirlenmiş amaçlarına ve misyonuna uygun davranırlar.

DÜRÜSTLÜK ve TARAFSIZLIK İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetini yerine getiren çalışanlar tüm eylem ve işlemlerinde yasallık, adalet, eşitlik ve dürüstlük ilkeleri doğrultusunda hareket ederler, çalışanlar bu ilke çerçevesinde;

Kendilerine verilen yetkilerini, hasta yararı, kamu yararı ve hizmet gerekleri doğrultusunda, her türlü keyfilikten uzak, tarafsızlık ve eşitlik ilkelerine uygun olarak kullanırlar

- Gerçek veya tüzel kişilere öncelikli, ayrıcalıklı, taraflı ve eşitlik ilkesine aykırı muamele ve uygulama yapmazlar.

Herhangi bir siyasi parti, kişi veya zümrenin yararını veya zararını hedef alan bir davranışta bulunamazlar,

NEZAKET ve SAYGI İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetlerinde görev alan çalışanlar başta hastanemizden hizmet alanlar olmak üzere hastanemizde görev yapan her makam ve kademedeki çalışanlar ile olan ilişki ve iletişimde nazik ve saygılı davranırlar.

ETİK İHLALLERİNİN BİLDİRİMİ İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetlerinde görev alan çalışanlar bu rehberde belirlenen etik davranış ilkeleri ile bağdaşmayan veya yasadışı iş ve eylemlerde bulunmalarının talep edilmesi veya diğer çalışanların etik ilkelere uygun olmayan eylem veya işlemlerinden haberdar olmaları halinde durumu yetkili makamlara bildirirler.

SAYGINLIK ve GÜVEN İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmetini yerine getiren çalışanlar hastanenin kurumsal kişiliğinin, diğer hastane çalışanlarının ve kendilerinin güvenilirliği veya saygınlığına zarar verecek davranış ve işlemlerden sakınırlar. Çalışanlar verilen tıbbi sekreterlik hizmetinin gerektirdiği itibar ve güvene layık olduklarını davranışlarıyla gösterirler.



GÖREV VE YETKİLERİN MENFAAT SAĞLAMAK AMACIYLA

Tıbbi sekreterlik hizmeti sunan çalışanlar görev ve yetkilerini kullanarak

- Kendileri, yakınları veya üçüncü kişiler lehine menfaat sağlayamaz ve aracılıkta bulunamazlar,
- Akraba, eş, dost ve hemşeri kayırmacılığı, siyasal kayırmacılık veya herhangi bir nedenle ayrımcılık veya kayırmacılık yapamazlar.
- Kendilerinin veya başkalarına ait hiçbir ürünün satışını ve dağıtımını yapmazlar
- Herhangi bir kurum, vakıf, dernek veya spor kulübüne yardım, bağış ve benzeri nitelikte menfaat sağlayamazlar.
- Görevleri gereği elde ettikleri resmi veya gizli nitelikteki kurumsal bilgiler ile hasta ve hasta yakınları ile ilgili bilgileri, kendilerine, yakınlarına veya üçüncü kişilere doğrudan veya dolaylı olarak ekonomik, siyasal veya sosyal nitelikte bir menfaat elde etmek için kullanamazlar.

KAYNAKLARIN AMAÇLARA UYGUN KULLANIMI İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmeti yürüten çalışanlar hastaneye ait bina, taşıt, mal, malzeme, ekipman, cihaz, makine ve diğer tüm kaynakları amaçlar ve sunulan tıbbi sekreterlik hizmetlerinin gerekleri dışında kullanamaz ve kullandıramazlar.

KAYNAKLARIN AMAÇLARA UYGUN KULLANIMI İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmeti yürüten çalışanlar hastane ve kaynaklarının kullanımında israf ve savurganlıktan kaçınır; mesai süreleri de dahil olmak üzere, tüm kaynakları etkin, verimli ve tutumlu davranırlar.

HEDİYE ALMA VE MENFAAT SAĞLAMA YASAĞI

Tıbbi sekreterlik hizmeti yürüten çalışanlar hiçbir koşulda herhangi bir eşya veya menfaati hediye olarak kabul edemezler ve hastane kaynak ve hizmetlerini hediye olarak veremezler.

BAĞLAYICI AÇIKLAMALAR VE GERÇEK DIŞI BEYANDAN KAÇINMA İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmeti yürüten çalışanlar görevlerini yerine getirirken yetkilerini aşarak hastaneyi, diğer birimleri veya kişileri bağlayıcı açıklama, taahhüt, vaat veya girişimlerde bulunamazlar, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat veremezler.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

ESKİ KURUM ÇALIŞANLARI İLE İLİŞKİLERDE TARAFSIZLIK VE EŞİTLİK İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmeti yürüten çalışanlar görevlerini yerine getirirken yetkilerini aşarak hastaneyi, diğer birimleri veya kişileri bağlayıcı açıklama, taahhüt, vaat veya girişimlerde bulunamazlar, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat veremezler.

HESAP VEREBİLİRLİK İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmeti yürüten çalışanlar sorumlulukları ve yükümlülükleri konusunda her zaman hesap verebilir ve değerlendirmelere hazır halde görev yaparlar.

PROFESYONELLİK İLKESİ

Tıbbi sekreterlik hizmeti yürüten çalışanlar sundukları hizmetlerle ilgili mevzuat, kural, ilke, standart ve beceriler konusunda kendilerini sürekli geliştirirler ve vermekle sorumlu oldukları tüm hizmetleri ilgili mevzuat, kural ve standartlara uygun olarak her şart ve koşul altında yerine getirirler.

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE UYULMASI GEREKEN OPERASYONEL KURAL VE İLKELER

Operasyon kural ve ilkeleri Tıbbi Sekreterlik Hizmetleri kapsamında yürütülen iş ve faaliyetlerin yerine getirilmesi esnasında çalışanlar tarafından uyulması gereken temel kural ve ilkeleri ifade etmektedir. Bu kural ve ilkelere uyum Tıbbi Sekreterlik Hizmeti veren çalışanlarımızın tabi olduğu iş ve disiplin kurallarının, görev tanımlarının ve sorumluluklarının ayrılmaz bir parçası ve hesap verebilirlik konusudur.



TÜM İŞ VE İŞLEMLERDE ETİK İLKELERE UYMA KURALI

Tıbbi sekreterler her iş ve işlemlerinde bu rehberin ilgili bölümlerinde belirlemiş ve açıklanmış "genel etik ilkeler" ile "tıp etiği ilkelerine" uymak zorundadır.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

İŞ VE İŞLEMLER İLE İLGİLİ OLARAK BELİRLENİŞ KURAL, İLKE VE STANDARTLARA UYMA KURALI

Tıbbi sekreterler bu başlık altında bahsedilen operasyonel kural ve ilkeler dışında görevleri kapsamında yapacakları iş ve işlemlere özel olarak yayınlanmış veya belirlenmiş talimat, prosedür, iş akışı, ilke standart ve kurallara uymak zorundadır.

HER İŞLEM ÖNCESİ KİMLİK DOĞRULAMA KURALI

Sağlık hizmetlerinde en sık karşılaşılan ve zaman zaman hastaların yaşamını kaybetmesine sebep olan hatalardan biri hastaların karıştırılmasıdır. Bu nedenle tıbbi sekreterler hastalar ile yapılan her işlem, yönlendirme, bilgilendirme, tetkik sonucu verme, onaylanmış reçete verme, herhangi bir tahlil veya tetkik için hasta kabul etme öncesinde hastanın adını ve soyadını kendisine veya yakınına sorarak kontrol etmek zorundadır.

HEKİM VEYA TRİAJ PERSONELİ TALEBİ OLMADIĞI DURUMLARDA ÖNCELİK İLGİLENİLEN HASTANINDIR KURALI

Tıbbi sekreterler işlemini yaptığı hasta veya hasta yakınının işlemini eksiksiz ve hatasız yapmak için odaklanmak zorundadır. Bu nedenle tıbbi sekreterler işlemini yaptığı hastanın işlemleri bitene kadar sıradaki hastaları bekletmek zorundadır.

Ancak sırada bekleyen bir hastanın sağlık durumunun kötüleşmesi halinde bir hekim veya hemşirenin talebi doğrultusunda işlem yapılan hastanın işlemine ara verilebilir.

TIBBİ BİLGİLERİ VERME GÖREVİNİN TIBBİ PERSEONELDE OLDUĞU KURALI

Hastaların ve hasta yakınlarının tedaviler, teşhisler, muayene ve tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi, ilaçlar, cerrahi operasyonların şekli ve sonuçlar vb. tıbbi konularda bilgilendirilmesi hekimlerin ve hemşirelerin görevidir. Tıbbi sekreterler, hasta ve hasta yakınlarının ihtiyaç duyduğu her türlü tıbbi bilgi için hasta ve hasta yakınına hekime veya hemşirelere yönlendirecektir.

TIBBİ SONUÇ, KARAR VE DEĞERLENDİRMELER HAKKINDA YORUM YAPMAMA KURALI

Tıbbi sekreterler doktorların veya hemşirelerin, kararları, uygulamaları, hastaya yaptıkları önerileri, yapılmasını istedikleri tetkik ve tahliller, verdikleri ilaç veya egzersizler ile hastanın herhangi bir tahlil veya tetkik sonucu hakkında hasta ve hasta yakınına değerlendirme, yorum ve kanaatte bulunamazlar. Tıbbi sekreterle hasta ve hasta yakınlarının bu konular ile ilgili bilgi talepleri için onları ilgili sağlık personeline yönlendirecektir.



DOKTORLAR HAKKINDA OLUMSUZ YORUM YAPMAMA KURALI

Hastanemizde çalışan tüm hekimler alanlarında uzmandırlar ve hastalara en iyi muayene, teşhis ve tedavi hizmeti verme konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahiptirler. Tıbbi sekreterler hastanemizde hizmet veren hekimlerin bilgi, beceri, tecrübe ve kişilikleri hakkında hasta veya hasta yakınına olumsuz yorumda bulunmazlar. Bir doktor önerisi isteyen hastaların yönlendirmelerini hastanın ihtiyacına, rahatsızlığın alanına ve hekimlerin randevularına göre yaparlar.

TAKIM ARKADAŞINI TAMAMLAMA VE HATAYI DÜZELTME KURALI

Sağlık hizmetlerinde eksik yapılan her iş ve işlem hastaların sağlığını ve hayatını tehlikeye atabilir. Tıbbi sekreterler tüm sağlık hizmetleri bütün çalışanlar gibi kendi meslektaşlarının hangi sebeple olursa olsun yapmış olduğu hata ve eksikler veya gözden kaçırdıkları ayrıntılar için duyarsız veya ilgisiz kalmadan tamamlamalıdır.

DÜZENLİLİK KURALI

Hasta kayıtlarının karıştırılmaması, hasta bilgilerinin kaybolmaması vb. birçok nedenden dolayı tıbbi sekreterler çalışma masa ve alanları ile evrakların düzenliliğinden sorumludurlar

HASTALARA GEREKTİĞİNDE YARDIMCI OLMA KURALI

Tıbbi sekreterler bekleme alanlarında, kayıt bankosunda ve kendi görev alanında yürüyemeyecek durumdaki hastalar için hasta yakınından veya diğer sağlık destek personellerinden hastanın tekerlekli sandalye ve sedye ile taşınmasını talep edebilir. Bankoya kadar gelemeyen yalnız hastaların yanına giderek kayıt işlemi veya bilgilendirme yapılır. Tıbbi sekreterler özellikle yaşlı, özürlü veya aşırı halsizlik çeken hastaların yavaş hareket edeceği unutulmadan onların yapmaları gereken işlemler veya vermeleri gereken cevaplar için sabırlı davranacaklardır.

TRİAJ PERSONELİ ÇAĞIRMA KURALI

Tıbbi sekreterler bekleme alanlarında, kayıt bankosunda ve kendi görev alanlarında fenalaşan hastalara karşı duyarlı olmak zorundadır. Tıbbi sekreterler bekleyen veya işlemi yapılan hastanın fenalaşması, bayılması, hastada kanama oluşması veya hastanın fiziksel durumum veya iletişimde normal olmayan bir durum sezinlendiğinde mutlaka triaj personeli çağırma zorundadır.

Hastanın durumunda kötüleşme, şiddet, çocuk kaçırma gibi acil durumlarda 2222 nolu numarayı arayarak mavi kod ekibini çağırır.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

İŞLEMLER ESNASINDA ÖZEL TELEFON GÖRÜŞMESİ YAPMAMA KURALI

Tıbbi sekreterler bir hasta veya hasta yakını ile işlem yaptığı esnada işlemi durdurarak özel telefon görüşmesi yapamazlar. İşlem esnasında yapılabilecek telefon görüşmeleri hastane içi ve sağlık hizmetleri ile ilgili aramalardır.

MESLEKİ GELİŞİM KURALI

Tıbbi sekreterler, hastalara en üst düzeyde faydalı olabilmek için meslekleri ile ilgili son gelişmeleri yakından takip etmeli, bilgi ve becerilerini geliştirmelidirler.

BİLGİ SAHİBİ VEYA EMİN OLUNMAYAN KONULARDA DANIŞMA VE YARDIM ALMA KURALI

İnsan sağlığı söz konusu olduğunda doğru ve güvenilir bilgi çok önemlidir. Bu nedenle tıbbi sekreterler, bilgi sahibi olmadıkları veya emin olmadıkları her konuyla ilgili fikir ve tahmin yürütemezler. Bu durumda mutlaka bilgi ve deneyimli meslektaşlarından, yöneticilerinden, diğer sağlık çalışanlarından ve gerektiğinde hekimlerden bilgi ve öneri almak zorundadırlar.

KİŞİSEL BİLGİLERİN 3. ŞAHISLARLA PAYLAŞILMAMASI VE BU BİLGİLERİN 3. ŞAHISLAR TARAFINDAN ÖĞRENİLMESİNİ ENGELLEME KURALI

Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakını ile ilgili kendi yetkilerinde olan bilgi ve belgeleri hasta, hasta yakını, hastanemizin konuyla ilgili çalışanları ve yasal olarak bu bilgileri alma hakkı olan kamu görevlileri dışında kişiler ile paylaşamazlar.

Tıbbi sekreterler kayıt işlemleri sırasında kimlik, telefon, adres gibi bilgilerini paylaşan hastaların kişisel bilgilerinin diğer kişiler tarafından duyulmaması için hassasiyet göstermek, kişisel bilgileri duymaya veya almaya çalışan diğer kişileri uyararak zorundadırlar.

YETKİ VE GÖREV SINURLARINI AŞMAMA KURALI

Tıbbi sekreterler kendi yetki ve sorumluluk alanları dışındaki işlemler, işler ile hasta veya hasta yakınlarının talepleri ile ilgili inisiyatif kullanamazlar. Bu talepleri ilgili birimlerin bilgisi ve onayı olmaksızın karşılayamazlar. Bu talep veya talebi yapan kişiler mutlaka ilgili birim veya personele iletilir veya yönlendirilir.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

ALKOLLÜ ÇALIŞMAMA KURALI

Tıbbi sekreterler görev süreleri içinde, alkollü içecek ve uyuşturucu madde kullanmazlar, sarhoş veya uyuşturucu madde etkisinde iken görev yerlerine gelmezler.

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE FİZİKSEL GÖRÜNÜM VE KİŞİSEL BAKIM KURALLARI

STANDART KIYAFET GİYME KURALI

Sekreterler görev yaptıkları süre boyunca görev alanları ve görevlerin özelliğine göre Meram Tıp Fakültesi Hastanesi tarafından belirlenmiş ve kendilerine tahsis edilmiş standart kıyafetleri giyeceklerdir. Standart kıyafetlerden başka herhangi bir kıyafetin, bu kıyafetlerin üstüne giyilmesi yasaktır. Kıyafetlerde toz, kir, yemek lekesi yırtık olmamasına ve eksik düğme bulunmamasına dikkat edilecektir.

Standart kıyafetlerin içine giyilecek kişisel kıyafetler ise standart kıyafetlerin yaka, kol veya paçalarından görünmeyecek şekilde giyilebilecektir.

Hastane içinde renkli spor ayakkabı giyilemez, ancak spor ayakkabı tabanına sahip siyah/lacivert ayakkabı giyilebilir. Ayakkabıların topuğuna basarak veya terlik ile çalışılmaz ve ayakkabıların temiz ve boyalı olmasına dikkat edilir.



KIYAFETİ TAMAMLAYICI AKSEUAR VE TAKI KULLANIMI İLE İLGİLİ KURALLAR

Tıbbi sekreterler standart kıyafetler ile verilen eşarp, fular ve kravat dışında atkı, şapka, bere, fular ve kravat kullanamazlar.

KİMLİK KARTININ GÖRÜNÜR ŞEKİLDE KULLANIMI KURALI

Tıbbi sekreterler görev süreleri boyunca hastane tarafından kendi adlarına verilen kimlik kartlarını isimleri görülecek şekilde yakalarında takılı olarak bulundurmak zorundadır. Görev süresi boyunca hastane içinde kimlik kartları yakadan çıkartılmayacaktır.



CERRAHİ MASKE KULLANMA KURALI

Genel salgınlarda resmi makamlar veya yönetim tarafından şart koşulması halinde ve/veya görev yapılan bölümün koşulları gereği tıbbi sekreterler mutlaka cerrahi maske kullanacaktır.

KİŞİSEL BAKIM VE GÖRÜNÜM İLE İLGİLİ GENEL KURALLAR

Erkek çalışanların saçları enseyi geçmeyecek şekilde kısa olacak, göreve başlamadan önce sakal tıraşı olunacaktır.

Bayan çalışanlar ise saçlarının taranmış bakımlı olmasına dikkat edecek ve aşırı veya düzgün olmayan makyaj yapılmayacaktır.

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM VE DAVRANIŞ KALİTESİ İLE İLGİLİ KURALLARI

TIBBİ SEKRETERLERİN BİRBİRLERİ VE DİĞER ÇALIŞANLAR İLE OLAN İLETİŞİMLERİNDE UYMALARI GEREKEN İLETİŞİM VE DAVRANIŞ KURAL VE STANDARTLARI

- Tıbbi sekreterler birbirleri ve diğer çalışanlar ile iletişimlerinde kaba, genel kabul görmüş nezaket kurallarına uygun olmayan hitap, lakap, ifade, hareket ve davranışlarda bulunmazlar.
- Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakınlarının bulunduğu alanlarda veya onların duyabileceği yakınlıkta asla birbirleri ile tartışmazlar ve herhangi bir hasta hakkında yorum, eleştiri ve değerlendirmede bulunmazlar. Tartışma konuları, eleştiriler veya olumsuz değerlendirmeler mesai başlamadan veya bittikten sonra ele alınır ve çözüme bağlanır.
- Tıbbi sekreterler çalışmaları esnasında birbirlerinin yetki ve sorumluluk alanlarına saygı göstereceklerdir. Görev ve sorumluluk konusunda hasta ve hasta yakınlarının bulunduğu alanlarda veya onların duyabileceği yakınlıkta tartışma veya itirazlarda bulunulmayacak bu konular mesai başlamadan ve bitiminden sonra hasta ve hasta yakınlarının bulunmadığı alanlarda ele alınacak ve çözüme bağlanacaktır.
- Tıbbi sekreterler istekveya talimatlarını yüksek sesle iletmeyecekler, kendi aralarında yapacakları konuşmaların alçak sesle hasta ve hasta yakınlarını rahatsız etmeyecek şekilde olmasına dikkat edeceklerdir.

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

- Tıbbi sekreterler hastane çalışanları ile iletişimde unvanları ile hitap edilmesi gereken çalışanlara unvanları ile hanım ve bey ifadesini kullanarak meslektaşları ve diğer çalışanlar bey ve hanım ifadelerini kullanırlar ve birbirlerinden olan isteklerini “yapar mısınız”, “yapabilir misiniz”, “getirir misiniz”, “getirebilir misiniz” şeklinde ifadeler ile dile getireceklerdir.
- Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakınlarının bulunduğu alanlarda veya onların görebilecekleri yerlerde asla el kol şakası veya kaba hareketlerde bulunmazlar, argo ve ayıp olduğu genel kabul görmüş hal ve tavırlar sergilemezler.

TIBBİ SEKRETERLERİN HASTA VE HASTA YAKINLARI İLE OLAN İLETİŞİMLERİNDE UYMALARI GEREKEN İLETİŞİM VE DAVRANIŞ KURAL VE STANDARTLARI

- Tıbbi sekreterler hasta veya hasta yakınlarına hastalıkları ile (örneğin, kanser hastası, kulağı ağrıyan vb.) hitap etmezler.

- Tıbbi sekreterler kendileri ile iletişim kuran kişilere abi, abla, yenge, dayı, birader, delikanlı, kardeş, hacı, ortağım vb. ifadeler kullanmaz ve

-Muhatap olunan kişinin adı biliniyor ise örneğin “Ahmet bey” veya “Fatma hanım” şeklinde

-Muhatap olunan kişinin mesleği biliniyor ise örneğin “doktor hanım/doktor bey”, “hemşire hanım”, “hocam” şeklinde (mesleği imamlık veya öğretmenlik olmayanlara hocam diye veya tanınan sivil polisler veya sivil kıyafetli polisler görevlerini ifşa edecek şekilde memur bey diye hitap edilmez)

Muhatap olunan kişinin adı veya mesleği bilinmiyor ise erkeklerle “beyefendi”, kadınlara “hanım efendi” veya hem erkek hem kadınlar için “efendim” şeklinde hitap ederler.

- Tıbbi sekreterler kendileri ile iletişim kuran kişilerle olan iletişimlerinde mutlaka göz teması kurarlar, onlarla

sırtları dönük olarak veya başka bir yere bakarak veya başka bir şey ile ilgilenerken konuşmazlar. “Hoşgeldiniz”, “Size nasıl yardımcı olabilirim”, “iyi günler” ifadelerini kullanırlar.

- Tıbbi sekreterler kendileri ile iletişim kuran kişilerle (buna karşılama esnasında tokalaşmak ve küçük çocukları sevmek de dahil) fiziksel temasta bulunmaz ve karşı taraf tokalaşmak için el uzatmadığı sürece el uzatmazlar.





TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

- Tıbbi sekreterler kendilerinden yardım isteyen bir hasta veya hasta yakınına işlemini yaptığı hasta veya hasta yakınının işini aksatmamak koşulu ile yanıt verirler, “ben ilgilenmiyorum”, “ben size bakmıyorum”, “ben bu alanda çalışmıyorum” şeklinde yanıt vermezler. Yardım isteyen kişilerin yardım talebini dinledikten sonra kendisinin ilgili olduğu konular için yardımın gereğini yaparlar, kendilerinin ilgili olmadığı konular için “hemen ilgili arkadaşımıza iletiyorum” diyerek konuyu ilgili çalışana iletirler veya kişiyi o birime yönlendirirler.
- Tıbbi sekreterler kendilerinden yardım istendiğinde bir başka kişi ile ilgilenmekte iseler yeni yardım isteyen kişiye; eğer yakında ise “özür dilerim hemen sizinle de ilgileneceğim” şeklinde kişi uzakta ise onu gördüğünü ve hemen ilgileneceğini ifade eden bir el ve yüz ifadesi ile cevap verirler ve yardım isteyen kişiyi görmemezlik veya duymamazlık yapmazlar.
- Tıbbi sekreterler bir kişiye yardım etmekte iken başka bir şahıstan acil bir yardım talebi geldiğinde yardım etmekte oldukları kişiden özür dilemeden ve izin istemeden diğer yardım isteyen misafire yönelmezler.
- Tıbbi sekreterler kişilerin, sorun ve itirazlarında asla asık surat veya kızgınlık ifadesi takınmaz ve sorun veya itirazı ciddiyet ile dinlerler. Sekreterler sorun ve itiraz kendileri tarafından karşılanabiliyor ise özür dileyerek gereğini yapar, sorun ve itiraz çalışanın yetki, etki ve sorumluluk alanını aşıyor ise ilgili çalışana veya işletme sorumlusuna iletirler.
- Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakınlarına espri veya şaka yapmazlar.
- Tıbbi sekreterler hastane içinde veya hasta, hasta yakınlarının görebileceği alanlarda ellerinde tesbih, anahtarlık veya zincir bulundurmazlar.
- Tıbbi sekreterler hasta veya hasta yakını ile iletişim halindeyken çalan kişisel telefonlarına cevap vermezler, çalan kurum telefonuna ise iletişim kurulan kişiden izin isteyerek cevap verirler.

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE HİZMET SUNUMU VE ÇALIŞMA KURALLARI

İŞE BAŞLAMA – BİTİRME İLE İLGİLİ KURALLAR

Tıbbi sekreterler Yönetim tarafından belirlenmiş saatte görev alanlarında hazır olurlar ve yine yönetim tarafından belirlenmiş saatte görevi sonlandırırlar. Vardiyalı sistemle çalışılan alanlarda görev yapan Tıbbi sekreterler, işe başlayacak olan sekreter görev yerine gelmeden yerlerini terk etmezler, görevi gelen arkadaşına devir teslim yapmadan yerlerinden ayrılmazlar.



GÖREV ALANINDA BULUNMA, MOLA VE DİNLENME SÜRELERİ VEYA GÖREV ALANINDAN MÜCBİR SEBEPLER İLE AYRILMA İLE İLGİLİ KURALLAR

- Tıbbi sekreterler görev yaptıkları süre boyunca mücbir sebepler oluşmadığı sürece görev alanlarını terk etmeyecekler, yönetimin izni veya onayı olmaksızın görev yerlerini kendi aralarında değiştirmeyeceklerdir.
- Sekreterler dinlenme ve öğle yemeği aralarını belirlenmiş saatlerde ve belirlenmiş süreleri içinde verecekler bu sürelerin sonunda mutlaka görev yerlerinde olacaklardır.
- Tuvalet, kişisel temizlik vb. sebepler ile kısa süreli olarak görev yerini terk etmek zorunda olan sekreterler durumu varsa takım arkadaşına bildirecekler, takım arkadaşları yoksa en kısa zamanda görev yerlerine döneceklerdir.
- Mücbir sebepler ile uzun süreli olarak görev yerinden ayrılmak zorunda kalacak sekreterler en kısa zamanda durumu yönetime bildirecekler ve yönetim onayını alarak görev yerinden ayrılacaklardır.
- Gece vardiyasında görev yapıldığı esnada uyumak yasaktır.

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE KRİZ YÖNETİMİ İLE İLGİLİ KURALLAR

SORUNLU KİŞİLER İLE İLETİŞİM KURALLARI

Sorun yaşanan kişiler ile iletişime "özür dilerim ama" ifadesi kullanılarak başlanılacak, sorun giderilebilecek ise hemen düzeltilecek, sorun kendini aşıyor, yönetimin / kurumun uygulamasından kaynaklanıyor ise sorunun çözümü için kendisinin yetkisinin olmadığını nazik bir dil ile ifade ederek kişi hasta hakları birimine veya ilgili birime yönlendirilecektir.

Sorunlu kişiler ile iletişim esnasında sekreterler asla şiddete başvuran kişi olmayacaklardır. Fiziki saldırıya eğilimli kişiler ile konuşma esnasında geri çekilmeyi tercih edecekler ve gerekli ise hastane güvenliği çağırılacaktır.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

TIBBİ SEKRETERLERİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

KLİNİK SEKRETERLERİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Bağlı Olduğu Birim

Klinik

Bağlı Olduğu Amirler

Sekreterlik Hizmetleri Sorumlusu

Görev Devri

Yıllık izin veya herhangi bir sebepten görevine gelemeyen sekreter yerine aynı birimden diğer bir sekreter, aynı birimde başka sekreter bulunmayan birimler için başka bir birimden sekreter görevlendirir.

Görev Amacı

Hastaların muayeneye hazırlık, kabul ve dosya işlemlerini yapma, tıbbi - idari ve istatistiki dokümanları hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.



Temel İşler Sorumluluklar ve Yetkiler

- Görevli olduğu bölümde, Meram Tıp Fakültesi Hastanesi politika ve hedefleri doğrultusunda prosedür ve talimatlara uygun davranmak.
- Mesai başlangıcında görev yerinde kılık kıyafet yönetmeliğine uygun, kurum tarafından belirlenmiş kıyafetleri giymiş olarak hazır bulunmak.
- Görev alanında kullanılan genel demirbaşların temini, bakım ve onarımı ile ilgili gerekli yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.



TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

- Görev alanının temizliğine, düzenine özen göstermek ve verimi azaltacak karışıklıklardan sakınmak.
- Muayene sonucu yatmasına gerek görülen hastaların hasta yatış dosyalarını düzenlemek, dosya içine konulan gerekli belgeleri doldurmak ve klinik doktoruna yönlendirmek.
- Hastaların servise kabulünü ve odalarına yerleştirilmesini sağlamak.
- Hasta yatış ve çıkışları ile ilgili protokol defteri veya bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını yazmak.
- Genel sağlık sigortası kapsamında olan hastaların tüm işlemlerini Sağlık Uygulama Tebliği doğrultusunda yapmak.
- Hastaları getirecekleri evraklar hususunda (adli – iş trafik kazası olanların tutanak, poliçe gibi evraklarının temin edilmesi);bilgilendirilmek.
- Hastaya yapılan hizmet girişlerini, hekimlerin ve hemşirelerin verdiği çizelge doğrultusunda günlük olarak işlemek.
- Klinik hastalarının günlük yatak ve vizite girişlerini ve refakatçi takip işlemlerini yapmak
- Günübirlik yatışları yapmak, günübirlik yatışlarda epikriz takibini yapıp, tedavi hizmetlerini hasta hesabına işlemek.
- Hastaya kan istendiği durumda bu kanın hastaya kullanılıp kullanılmadığını takip etmek, kullanıldığı takdirde bu kanları torba numaraları ile birlikte epikrizde klinik seyir bölümüne işlenmek, kullanılmadığı takdirde kanları taburcu olmadan önce hasta hesabından düşmek
- Yatan hastaların tedavi hizmetlerini epikriz ile karşılaştırıp eksik bilgileri (ameliyat notu, klinik seyir, raporlar, malzeme barkod ve kayıtları vs.) hekim ile görüşerek tamamlanmasını sağlamak.
- Yatan hastaların listesini düzenlemek.
- Ücretli hastaların taburculuk aşamasında ödemesi gereken tedavi ücretlerini kesinleştirilerek, en yakın vezneye yönlendirmek.
- Günlük hasta mevcudu ve boş yataklara ilişkin belgeleri hazırlayarak ilgili birime göndermek.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

- Yatan hastalara ilişkin olarak istenen tetkik ve konsültasyonlara ait takip işlemlerini yapmak.
- Klinikte yatan hastalara ait istirahat, iş göremezlik belgesi, ilaç ve malzeme raporlarının yazılmasını sağlamak.
- Hastaların çıkış esnasında hasta dosyalarını kontrol ederek eksik belgelerin temini için ilgilileri uyarmak.
- Hasta çıkışı ile ilgili işlemleri ve gerekli yazışmaları yapmak.
- Hasta çıkış özetleri, ameliyat raporları ve benzeri tıbbi bilgileri deşifre veya diğer metotlarla okuyarak, mekanik veya elektronik yazım araçları yardımıyla yazmak.
- Klinik tedavisi esnasında belirlenen ihbarı mecburi hastalıklarla ilgili gerekli yazışmaları yapmak.
- Klinikte kullanılacak olan ilaç, tıbbi sarf ve genel sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Klinikte kullanılacak olan tıbbi ve genel demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapmak ve işlemleri takip etmek.
- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutmak, formları doldurup ilgili birime göndermek.
- Klinikte arşiv-istatistik hizmetlerini gerçekleştirmek.
- Kliniğin sekreterlik işleri ile ilgili genel tertip ve düzeni sağlamak.
- Hastanede düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılmak.
- İzine ihtiyacı var ise birkaç gün önceden sorumlusuna bilgi vermek.
- Görev alanı ile ilgili olarak, amiri tarafından verilen diğer işleri yapmak.
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili kendisine verilen eğitimler doğrultusunda uygulama yapmak.

ANA BİLİM DALI SEKRETERİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Bağlı Olduğu Birim

Ana Bilim Dalları

Bağlı Olduğu Amirler

Sekreterlik Hizmetleri Sorumlusu





Görev Devri

Yıllık izin veya herhangi bir sebepten görevine gelemeyen sekreter yerine aynı birimden diğerk bir sekreter, aynı birimde başkasekreter bulunmayan birimler için başkasekreter birimden sekreter görevlendirir.

Görev Amacı

Anabilim dalı sekreteri, resmi yazışma yapma, tıbbi malzeme temin etme ve ödeme esasları, idari ve istatistik dokümanları hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

Temel İşler Sorumluluklar ve Yetkiler

- Görevli olduğu bölümde, Meram Tıp Fakültesi Hastanesi politika ve hedefleri doğrultusunda prosedür ve talimatlara uygun davranmak.
- Mesai başlangıcında görev yerinde kılık kıyafet yönetmeliğine uygun, kurum tarafından belirlenmiş kıyafetleri giymiş olarak hazır bulunmak.
- Görev alanında kullanılan genel demirbaşların temini, bakım ve onarımı ile ilgili gerekli yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Görev alanının temizliğine, düzenine özen göstermek ve verimi azaltacak karışıklıklardan sakınmak.
- Anabilim Dalı'na elden veya sistem üzerinden gelen evrakı teslim almak ve Anabilim Dalı Başkanına iletmek.
- Anabilim Dalı'ndan giden evrakı yazmak ve sistem üzerinden göndermek, elden gidecek evrakları evrak kayıt birimine teslim etmek.
- Anabilim Dalı'ndan yapılması gereken yazışmalarını hazırlamak, Anabilim Dalı Başkanına imzaya sunmak.
- Anabilim Dalı Başkanına gelen özel yazılar varsa, bu yazıları da özel dosyasına yerleştirmek.
- İzne ayrılacak hekimlerin izin kağıtlarını Anabilim Dalı Başkanına onaylatmak.
- Kongreye göreve gidecek olan hekimlerin görevlendirme yazılarını yazmak.
- Görev veya izinden dönen hekimlerin göreve başlama yazılarını yazmak.
- Anabilim dalı öğrencilerinin sınav ve eğitim program evrakını dosyalamak ve gerekli mercilere iletilmesini sağlamak.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

- Anabilim Dalı Başkanının ve diğer hekimlerin telefon görüşmelerini sağlamak.
- Hastalara ait istirahat, iş görmezlik belgesi, ilaç, heyet, malzeme, kemoterapi kürü, maluliyet, adli rapor ve Tıbbi Konsey Kurulu raporlarının yazılmasını sağlamak.
- Öğretim üyelerinin servis ve yoğun bakım hastalarına ait günlük hazırlanan performans dokümanlarının HBYS'ye işlenmesini sağlamak.
- Öğretim üyelerinin ek ders hesaplamalarını hazırlamak.
- Asistan ve hemşirelerin nöbet çizelgelerini hazırlamak.
- Ameliyat olacak hastanın ameliyat çizelgesini hazırlamak.
- Her ayın icap listelerini otomasyona işlemek.
- Hasta haklarından gelen dilekçeleri takip etmek.
- Klinikte yatarak tedavi gören hastalar için ihtiyaç duyulan tıbbi malzemeler için satın alma birimine istek yapmak ve takip işlemini hasta yatışı süresi içerisinde sonuçlandırmak.
- Klinikte gerçekleştirilecek eğitim ve diğer aktiviteler için zaman planlanması yapmak.
- Hastanede düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılmak.
- İzine ihtiyacı var ise birkaç gün önceden sorumlusuna bilgi vermek.
- Görev alanı ile ilgili olarak, amiri tarafından verilen diğer işleri yapmak.
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili kendisine verilen eğitimler doğrultusunda uygulama yapmak

POLİKLİNİK SEKRETERİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Bağlı Olduğu Birim

Poliklinikler

Bağlı Olduğu Amirler

Sekreterlik Hizmetleri Sorumlusu

Görev Devrir

Yıllık izin veya herhangi bir sebepten görevine gelemeyen sekreter yerine aynı birimden diğer bir sekreter, aynı birimde başka sekreter bulunmayan birimler için başka bir birimden sekreter görevlendirir.



Görev Amacı

Poliklinikler; ayaktan muayene, tetkik, teşhis ve tedavi hizmetlerinin yapıldığı, hastaların Yataklı Tedavi Kurumlarına ilk başvurdukları ünitelerdir. Yataklı Tedavi Kurumlarının mevcut her uzmanlık dalına ait bir polikliniği bulunmaktadır. Poliklinik sekreteri muayene, kontrol, tetkik için gelen hastaların her türlü işlemlerini yapmaktan sorumlu nitelikli kişidir.

POLİKLİNİK SEKRETERİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- Görevli olduğu bölümde, Meram Tıp Fakültesi Hastanesi politika ve hedefleri doğrultusunda prosedür ve talimatlara uygun davranmak.
- Mesai başlangıcında görev yerinde kılık kıyafet yönetmeliğine uygun, kurum tarafından belirlenmiş kıyafetleri giymiş olarak hazır bulunmak.
- Görev alanında kullanılan genel demirbaşların temini, bakım ve onarımı ile ilgili gerekli yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.
- Görev alanının temizliğine, düzenine özen göstermek ve verimi azaltacak karışıklıklardan sakınmak.
- Poliklinik randevularını ve iş akışını düzenlemek.
- Randevu dışı gelen hastaların mümkün ise muayene olmasını sağlamak, mümkün değil ise nezaket kuralları içerisinde bilgilendirmek ve yönlendirmek, gerektiğinde ilgili birimlerle görüşmelerini sağlamak.
- Randevulu gelen hastaların ise listeleri temin edilerek sıra ile poliklinik hizmetinin verilmesi sağlamak.
- Poliklinik muayenesi olacak olan hastaların poliklinik kaydını açmak.
- Polikliniğe başvuran ücretli hastaları ve katılım payı alınacak hastaları kayıt işlemlerini tamamladıktan sonra en yakın vezneye yönlendirmek.
- Hasta veya yakınının, prosedüre uygun olmayan veya uygulama farklılığı olan istemlerinde yapılmama nedenini belirtmek ve gereken kısa açıklamayı yapmak.
- Genel Sağlık Sigortası kapsamında olan hastalar için Sağlık Uygulama Tebliği doğrultusunda poliklinik kaydının ve hastaya yapılan tüm işlemlerin yapılmasını sağlamak.



TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

- Hekimin talep ettiği işlemlerin hasta kaydına işlenmesi ve hastaların ilgili birimlere yönlendirilmesini yapmak.
- Endoskopi – Kolonoskopi - ERCP-PET gibi bölümlere özel işlem randevularının verilmesi ve ilgili işlem raporlarının hekimin verdiği rapor doğrultusunda otomasyona kaydetmek.
- Tahlil, tetkik ve rapor sonuçlarını talep edildiği durumlarda hastalara vermek.
- Maluliyet - yurt dışı - trafik kazası – adli vaka - iş kazası ve resmi kurum hasta sevkleri gibi hasta tedavi hizmet evraklarının imza karşılığı faturalandırma birimine teslim etmek.
- Muayenesinden 10 gün geçmiş hastaların açık sevklerinin kapatılmasını bölüm ile ilgili tedavi hizmetlerinin tebliğe uygun yürütülmesini sağlamak.
- Polikliniğe gelen hastaların tedavi hizmetlerine yönelik işlemler ile ilgili tüm problemleri çözmek.
- Muayene esnasında istenen tetkikler ile ilgili olarak hastalara bilgi vermek, ilgili laboratvarlara yönlendirmek.
- Sonuçları poliklinik bilgisayar odasındaki bilgisayardan görünecek ve çıktı alınacak şekilde düzenlemek.
- Muayene esnasında hasta mahremiyetini sağlamak ve hastanın doktor tarafından muayene sürecinin kesintiye uğramaması için gerekli önlemleri almak.
- Muayenelerin tamamlanmasından sonra hasta kayıtlarını tamamlamak ve kapatmak.
- Poliklinikte muayene olan hastaların protokol defteri veya bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını tutmak.
- Polikliniğe başvuran hastalara ait istirahat, iş göremezlik belgesi, ilaç ve malzeme raporlarını yazmak.
- Poliklinikte hastaya kullanılacak olan ilaç, tıbbi sarf ve genel sarf vs. malzemelerinin hasta üzerinden düşüşünü sağlamak.
- Poliklinik muayenesi esnasında belirlenen bildirilmesi zorunlu hastalıklarla ilgili gerekli yazışmaları yapmak.
- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutmak ve tutulan kayıtları ilgili birime göndermek.
- Hastanede düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılmak.



- Hasta ve yakınlarına nazik bir tarzda davranmak ve şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplandırmak veya bunları uygun kişilere yönlendirmek, iyi iletişim yeteneğine sahip olmak, kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmek.
- Bekleme salonunda yığılma söz konusu olursa, bekleyenlere nedenini açıklamak.
- İzine ihtiyacı var ise birkaç gün önceden sorumlusuna bilgi vermek.
- Görev alanı ile ilgili olarak, amiri tarafından verilen diğer işleri yapmak.
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili kendisine verilen eğitimler doğrultusunda uygulama yapmak.

ÖZEL MUAYENE SEKRETERİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Bağlı Olduğu Birim

Öğretim Üyeleri Muayene Alanları

Bağlı Olduğu Amirler

Sekreterlik Hizmetleri Sorumlusu

Görev Devri

Yıllık izin veya herhangi bir sebepten görevine gelemeyen sekreter yerine aynı birimden diğer bir sekreter, aynı birimde başka sekreter bulunmayan birimler için başka bir birimden sekreter görevlendirir.

Görev Amacı

Özel Muayene sekreteri özel muayene, kontrol, tetkik için gelen hastaların her türlü işlemlerini yapmaktan sorumlu nitelikli kişidir.

ÖZEL MUAYENE SEKRETERİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- Görevli olduğu bölümde, Meram Tıp Fakültesi Hastanesi politika ve hedefleri doğrultusunda prosedür ve talimatlara uygun davranmak.
- Mesai başlangıcında görev yerinde kılık kıyafet yönetmeliğine uygun, kurum tarafından belirlenmiş kıyafetleri giymiş olarak hazır bulunmak.
- Görev alanında kullanılan genel demirbaşların temini, bakım ve onarımı ile ilgili gerekli yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini takip etmek.



- Görev alanının temizliğine, düzenine özen göstermek ve verimi azaltacak karışıklıklardan sakınmak.
- Doktorların belirledikleri saat, gün hasta sayısı doğrultusunda randevu takvimi oluşturmak ve vermek,
- Hastaların doğru bölüme gelmeleri için yardımcı olmak,
- Randevusunu unutan hastaların randevusunu sorgulayıp bilgi vermek.
- Randevu dışı gelen hastaların mümkün ise muayene olmasını sağlamak, mümkün değil ise nezaket kuralları içerisinde bilgilendirmek ve yönlendirmek, gerektiğinde ilgili birimlerle görüşmelerini sağlamak.
- Randevusunu değiştirmek isteyen hastalara istedikleri gün ve saate yeniden randevu vermek,
- Randevusuna gelmeyecek hastaların randevusunu iptal etmek.
- Özel muayene için başvuran hastaların kayıt işlemlerini yapmak.
- Özel muayene için başvuran hastalara ait iş göremezlik belgesi, istirahat, ilaç ve malzeme raporlarının yazılmasını sağlamak.
- Muayene esnasında istenen tetkikler ile ilgili olarak hastalara bilgi vermek, ilgili laboratuvarlara yönlendirmek.
- Muayenelerin tamamlanmasından sonra hasta kayıtlarını tamamlamak ve kapatmak.
- Hekimin talep ettiği işlemlerin hasta kaydına işlenmesi ve hastaların ilgili birimlere yönlendirilmesini sağlamak.
- Muayene sonucu yatmasına gerek görülen hastaları yatış birimine yönlendirmek.



T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

TIBBİ SEKRETERLİK HİZMETLERİ İLKELER VE STANDARTLAR REHBERİ

- Tahlil tetkik ve rapor sonuçlarının talep edilmesi durumunda hastalara verilmesini sağlamak.
- Özel Muayene için gelen hastaların tedavi hizmetlerine yönelik işlemler ile ilgili tüm problemleri çözmek.
- Hastaların kayıt işlemlerini tamamladıktan sonra en yakın vezneye yönlendirmek.
- Hasta ve yakınlarına nazik bir tarzda davranmak ve şikâyetlerini hızlı bir şekilde cevaplandırmak veya bunları uygun kişilere yönlendirmek, iyi iletişim yeteneğine sahip olmak, kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmek.
- İzine ihtiyacı var ise birkaç gün önceden sorumlusuna bilgi vermek.
- Hastanede düzenlenen hizmet içi eğitimlere katılmak.
- Görev alanı ile ilgili olarak, amiri tarafından verilen diğer işleri yapmak.
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili kendisine verilen eğitimler doğrultusunda uygulama yapmak.