

T.C.
SA LIK BAKANLI I
Tedavi Hizmetleri Genel M¼d¼rl¼ ü

Say, : B.10.0.THG.0.10.00.01/010-06-
Konu : Hasta Ba vurular,, Poliklinik
ve Hizmet Faaliyetleri

21147

13.11.2006

GENELGE
2006 / 113

- lgi : a) 14.10.2003 tarihli ve 19434 (2003/123) say,l, Genelge.
b) 07.05.2004 tarihli ve 7456 (2004/65) say,l, Genelge.
c) 09.05.2005 tarihli ve 9155 (2005/79) say,l, Genelge.

Bakanl, ,m,za ba l, yatakl, tedavi kurumlar,nda verilen t,bbi hizmetler ile sa l,k alan,ndaki ihtiyaç ve taleplerin zaman,nda, etkin, kaliteli ve kolay ula ,labilir bir ekilde kar ,lanmas, Bakanl, ,m,z,n önceliklerindedir.

Hastanelerdeki hasta yo unlu u dikkate al,narak poliklinik oda say,lar, artt,r,lm, , hasta haklar, birimleri olu turularak hekim seçme uygulamas, ba lat,lm, t,r. Hastalar,n ba vuru ve s,ra bekleme esnas,nda oturarak dinlenebilmeleri için çe itli tedbirler al,nm, t,r.

Hastanelerde verimlilik ve etkinli i artt,rmak maksad,yla t,bbi donan,m,la birlikte fiziki mekan,n uygun hale getirilerek, hastalar,n ilgili birimlerde bekletilmeksizin hizmet almas, sa lanmal,d,r.

Poliklinik odalar,nda hasta kay,t ve kabul sistemi olu turuluncaya kadar; tek merkezden hasta kay,t ve kabul yap,lan kurumlar,m,zda yeterli eleman ve banko bulundurup (s,ramatik v.b imkanlar) hastalara bekleme koltu u temin edilerek i lemler s,ras,nda personel - hasta ili kisini kolayla t,racak ekilde düzenlenmesi ve ihtiyaç duyduklar, konularda dan, manl,k hizmetlerinin verilmesi sa lanmal,d,r.

Bu sebeple;

1- Hastanelerimizde, poliklinik ba vurusunun kabul edildi i hizmet bankolar,n,n (dan, ma, kay,t bürosu, yönlendirme vb.) caml,, kapal,, yüksek ve ileti imi k,s,tlayan mevcut yap,s,n,n hastalar, olumsuz etkiledi i tespit edilmi tir.

Hastanelerde kay,t-kabul birimleri ile dan, manl,k hizmetinin verildi i yerler çevresi aç,k, masa veya masa kullan,m yüksekli ine sahip, hastalar,n oturtularak i lemlerinin yap,ld, , birimler ekinde düzenlenmelidir. Bu birimlerde görevlendirilecek personelin e itimli ve deneyimli kimseler aras,ndan seçilmesi, bu personelin gerekli hizmet içi e itimi almas,, mevzuat konusunda sürekli bilgilendirilmesi ve hasta ve hasta yak,nlar,n, nezaket kurallar, içerisinde bilgilendirmesi ve yönlendirmesi,

2- Uzman hekime tahsis edilen poliklinik odas, ayn, zamanda çal, ma odas, konumunda oldu undan isteyen hekimin talebi do rultusunda poliklinik odas,n, zevkine uygun olarak kendi imkanlar,yla düzenlemesi konusunda yard,mc, olunmas,,

3- Hizmet kalitesinin artt,r,lm,as, aç,s,ndan;

Çocuk polikliniklerinde bebek boy ölçme ve tart, aleti bulundurulmas,,

Tetkik isteme ve tetkik randevusu verme i lemlerinin poliklinik odas,ndan yap,larak sonuçlar,n poliklinik odas,ndaki bilgisayardan görünecek ve ç,kt, al,nacak ekilde düzenlenmesi,

Mümkünse her kad,n do um poliklini inde bir adet veya ortak (2-3 poliklinik) kullan,labilecek ultrasonografi cihaz,n,n bulundurulmas,,

4- Muayene masalar, üzerinde mümkünse tek kullan,ml,k ka ,t masa örtüsü kullan,lm,as,,

T.C.
SALIK BAKANLIĞI
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü

5- Yoğun bakım yatak sayıs, açışından sıkınt, yatan hastanelerde, fiziki mekan olarak uygun olan hasta odaları, yoğun bakım ünitesine dönüştürülerek ihtiyacı karşılanmas,

6- Sıras, ile istiklal madalyası, sahipleri, gazi ve ehil yakınları, özürlüler, 65 yaş üstü yaşlılar, hakimler ve savcılar, sağlık personeli ve ilde,ından sevkli gelen hastaların poliklinik muayenelerinde genel hizmetin aksamasına meydan vermeyecek şekilde öncelik tanıması,

7- 4688 sayılı, Kamu Görevlileri Sendikaları, Kanunu hükümleri gereği hastane içinde duyurulması, gereken afiş, ilan ve duyuruların sadece personelin yoğun ve toplu bulunduğu yemekhane salonlarında oluşturulacak panolarda yapılması,

8- Hastanelerimizce düzenlenen ilaç raporları,ndan yeterli nüshada çoğaltılarak fotokopinin örneği, Gibidirö tasdiki yapılarak hastaya verilmesi,

9- Hizmet satın alınması, yoluyla gördürülen işler sonucunda düzenlenen raporlar ve faturalar ile hastane binalarına asılan tabelalarda hastane isminin kullanılması, ve firma isminin kullanılmaması,

10- Tanıtım ve bilgilendirme amacıyla hazırlanmış, çeşitli firmalara ait broşür veya afişlerin hastane içerisinde kapı, pencere ve odalarda iç ve dış duvarlara görüntü kirliliği oluşturacak şekilde asılmaması,

Konularında gerekli hassasiyetin gösterilmesi hususunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr.Necdet ÜNÜVAR

Bakanlık

Müsteşar

Dağıtım:

81 İl Valiliği