

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı ECEGEN Genetik Hastalıkları Değerlendirme Merkezine ayaktan gelen hastaların Sekreterlik tarafından karşılanması, test istemlerinin LİS programına kaydedilmesi, ödemenin alınması ve hastanın uğurlanması sürecinin doğru yönetilmesi ve maksimum hasta memnuniyetinin sağlanmasıdır.

2. SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından Sekreter sorumludur.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

TEK PR 004 NUMUNE ALMA VE YÖNETİM PROSEDÜRÜ

YÖN PR 009 MÜŞTERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

YÖN FR 011 ANAMNEZ&ONAM FORMU

4. KULLANILAN CİHAZLAR/MALZEMELER

5. UYGULAMA

5.1. ECEGEN Genetik Hastalıkları Değerlendirme Merkezine gelen hastalar ayağa kalkılarak güler yüzle "Hoşgeldiniz, nasıl yardımcı olabilirim?" gibi ifadelerle karşılanır.

5.2. Hastanın önce talep kâğıdı incelenir. Hastanın test için uygunluğu ve istenilen testlerin merkezimizde bulunup bulunmadığı LİS teki bilgilere göre kontrol edilir.

5.3. Eğer hastanın elinde bir talep kâğıdı yoksa doktoruyla görüşülüp bilgi alınır. Hekimin test istemini reçete ederek e-posta ile göndermesi rica edilir.

5.4. Hastanın, hekim tarafından doldurulmuş test istem kâğıdı olmaksızın doğrudan başvurması durumunda ve/veya yapacağı test konusunda bilgi eksikliği ve kararsızlığı söz konusu ise Genetik Danışmanlık alması önerilir. Talep edilen danışmanlık hizmetinde; gerekli numune tipi, analiz yöntemlerinin klinik endikasyonları ve sınırlamaları ile analiz talep sıklığı, analiz sonuçlarının yorumlanması konusunda mesleki değerlendirme, laboratuvar analizlerinin etkin kullanımını teşvik edilmesi, numune/numunelerin kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayamaması gibi bilimsel ve lojistik konularda tavsiyelerde bulunur. Genetik danışmanlık sonrasında yapılmasına karar verilen test istekleri yazılı olarak Sekreterliğe iletilir.

5.5. Genetik Danışmanlık almak istemeyen hastaların talep ettikleri testleri kaydetmeden önce karışıklığa sebebiyet vermemek amacıyla öncelikle bilgilendirme yapılır, Anamnez&Onam Formu (Moleküler Enfeksiyon testleri hariç) doldurularak hastaya el yazısıyla:

"..... okudum, anladım" yazısı yazdırılıp imzalatılır ve işlemlere devam edilir.

5.6. Başvuran hastanın daha önceden Laboratuvarımızda kaydı varsa, eski hasta bilgileri (isim, doğum tarihi, cinsiyet, adres, telefon, e-mail adresi vb.) kontrol edilerek LİS programına hastanın tetkikleri kaydedilir. Kayıt sırasında tarih ve hastanın kayıt saati sistem tarafından otomatik olarak verilir.

5.7. Hasta daha önce laboratuvarımıza gelmemiş ise yeni kayıt açılır.

5.8. Daha sonra hastayı gönderen doktor/kurum ve hastanın talep kâğıdında yazılı olarak yer alan testler test listesindeki bilgilere göre seçilerek talep edilen testlerin kaydı yapılır. Kayıt yapılan istem kâğıdı (reçete vs) Sekreter tarafından Test İstem Klasöründe saklanır.

5.9. Hastaya raporun çıkması öngörülen gün söylenir. Genetik testlerin sonuçlanma sürelerinde gecikme olabileceği, testin öngörülen zamanda hazır olmama olasılığının her zaman bulunduğu, bu olasılığın anamnez&onam formunda yazılı olduğu ve

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	MESUL MÜDÜR

HASTA KABUL TALİMATI

Doküman No	TEK TL 004
Yayın Tarihi	01.06.2022
Revizyon No	0
Revizyon Tarihi	01.06.2022
Sayfa No	2 / 2

açıklanan nedenlerle test sonucunu teslim almaya gelmeden önce mutlaka raporun hazır olup olmadığını telefonla teyit etmesi gerektiği bildirilir.

5.10. Hastanın ödemesi alınır, fatura kesilir.

5.11. Hastanın rapor çıkış zamanıyla ilgili talepleri (erken çıkması vb.) Sekreter tarafından Test İstem Formu ile LİS'e not olarak eklenir ve ilgili departmana ileterek testin sonuçlanma zamanını öğrenir ve hasta kabul ünitesi hastaya dönüş yapar.

5.12. Hastadan kan alınma işlemi yapılacaksa Numune Alma ve Yönetimi Prosedürüne göre hastadan uygun numune alınması sağlanır.

5.13. Hastaya yapılan işlemler uzun sürecekse veya beklemesi gerekiyorsa "Bir isteğiniz var mı?", "İçecek alır mıydınız?" gibi sorular sorularak talepleri yerine getirilmesi sağlanır.

5.14. Kan alma işlemi tamamlandıktan sonra hastanın durumu kontrol edilir. Herhangi bir sorun olup olmadığı sorulur.

5.15. Problemsiz tamamlanan işlemlerin sonucunda hasta, ayağa kalkılarak ve güler yüzle laboratuvarımızdan uğurlanır.

6. REFERANSLAR

7. REVİZYON BİLGİLERİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	MESUL MÜDÜR