



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HB.PR.01

Yayın Tarihi:21/09/2017

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:12/05/2023

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/2

- AMAÇ:** Poliklinik hizmetlerini yürütmek.
- KAPSAM:** Diş Hekimliği Fakültesi tüm polikliniklerini kapsar.
- KISALTMALAR:**
- TANIMLAR:**
- SORUMLULAR:** Dekan, Dekan Yardımcısı, Tüm Akademik Personel ve Tüm Personelin sorumluluğundadır.
- FAALİYET AKIŞI:**

6.1.1.Hasta Kabulü ve Kayıt:

- Fakültemizde poliklinik hizmeti almak isteyen hastalar web sistemi üzerinden randevu oluşturarak muayene olabilmekte, randevu alamayan hastalar da belirlenen kota doğrultusunda ilk muayene için doğrudan başvuru yoluyla Fakültemiz Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi Hasta Kabul ve Kayıt Birimine başvuru yapabilmektedir. Başvuru esnasında hasta kabul sekreteri hastanın kimliğini ibraz etmesinden sonra hastanın giriş işlemlerini yapar. Eğer hastanın herhangi bir sosyal güvencesi yok ise hasta veya hasta yakını muayene ücretini ödemek amacıyla vezneye yönlendirilir, muayene bedelini ödeyerek fiş alır ve polikliniğe müracaat eder.
- “Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırası Hakkında Genelge” kapsamına giren hasta grubu Fakültemizde belirlenmiş olup, genel hizmeti aksatmayacak şekilde öncelik sırası HBYS de belirlenmiştir. Poliklinik kapılarda bulunan otomasyona bağlı monitörlü numaratorlerden ismi ve sıra numarası anons edilen hastalar önce film çekirtmekte olup, daha sonra muayeneye yönlendirilmektedir. Hasta veya yakınına; hastanın ağız içi muayenesi yapılarak, hangi işlemlerin yapılacağı, tetkik/tedavi için hangi bölümlere başvuracağı hakkında bilgilendirme yapılır ve yazılı olarak da hastaya ibraz edilir.
- Hastanın diğer birimlerdeki tedavileri birimlerin işleyişine göre değişmektedir. Bazı birimlerde randevu sistemi mevcuttur. Konu ile ilgili bilgilendirme fakülte web sayfasından HASTALAR İÇİN kısmında yer almaktadır.
- Poliklinik alanlarında hasta veya yakınlarının kolaylıkla ulaşabileceği yerde hasta hakları birimi mevcuttur.
- Polikliniklerin temizlik ve düzeninden birim anabilim dalı başkanı sorumludur.
- Fakültemizde poliklinik hizmeti veren birimler şunlardır;
 - Ağız Diş Çene Radyolojisi A.B.D.
 - Pedodonti A.B.D.
 - Periodontoloji A.B.D.
 - Endodonti A.B.D.
 - Diş Hastalıkları ve Tedavisi A.B.D.
 - Ortodonti A.B.D.

HAZIRLAYAN(.../.../...)

KONTROL EDEN(.../.../...)

ONAYLAYAN(.../.../...)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HB.PR.01

Yayın Tarihi:21/09/2017

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:12/05/2023

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/2

- Protetik Diş Tedavisi A.B.D.
- Ağız Diş Çene Cerrahisi A.B.D.

Yukarıda belirtilen polikliniklerdeki işlemler SUT 'a göre yürütülür.

7. Genel Konular

- Fakültemiz klinik çalışma saatleri measi günleri 08:00 – 17:00 arasındadır.
- Hasta Kayıt Kabul İşleyişi
- Fakültemize başvuran hastalar randevusuz olarak muayene olmaktadır.
- Fakültemizde 14 yaş ve üstü muayene olacak hastaların kayıt işlemleri Hasta Kabul Birimi personeli tarafından gerçekleştirilir. 13 yaş ve altı hastaların kayıt işlemleri ise Fakültemiz Pedodonti Ana Bilim Dalı banko sekreteri tarafından gerçekleştirilir.
- Fakültemize ilk kez giriş yapan hastalarımız kendilerinden istenen evrakları ibraz etmek durumundadır. Kimlik bilgileri, adres ve iletişim bilgileri ve sosyal güvenlik kurumu bilgileri hasta beyanı esas olmak üzere hasta dosyasına işlenir ve güncellenir. Kimlik tanımlama ve doğrulama işlemi yapılarak başkasının kimliği ile muayene olma ve işlem yaptırmanın önüne geçilmiş olur.
- 65 yaş üstü hastalar ve hamileler, özür raporu bulunan kişiler ve harp-vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gazilerin muayene önceliği vardır. Bu öncelikli hasta grupları müracaatları esnasında ilgili durumlarını belirten evrakı hasta kayıt görevlisine ibraz etmeleri koşulu ile öncelikli hasta olarak sisteme kayıt edilirler.
- Özellikle Hasta Grupları: Mental Bozukluğu Olanlar (Down sendromu, Frajil X, Otizm) , Fiziksel engelliler (Serebral Palsi, Romatoid artrit, kol-bacak amputasyonları), Kronik medikal sorunları olanlar (Kanser hastaları, konjenital kalp hastaları, epilepsi vb.), Psikiyatri hastaları Mental Bozukluğu Olanlar, Engelli Bireyler ve Psikiyatri hastaları Özel sağlık hizmeti ihtiyacı olan sistemik Kronik psikiyatrik hastalığı olan bireylerin ağız sağlığı, genel topluma göre daha zayıftır. Kserestomi, eksik ve çürük dişler ile periodontal hastalık bu özel toplulukta en çok bildirilen sonuçlardır. Kronik psikiyatri hastalarının ağız sağlığını inceleyen tüm araştırmacılar, bu hastalardaki herhangi bir tedavi planlamasında, esas amacın koruyucu diş hekimliği olması gereklidir. Psikiyatrik hastalıklara, fiziksel, gelişimsel, mental bozukluğa sahip bireyler kötü ağız hijyeni, sağlıksız periodontal dokulara, çürüklere ve çok sayıda kayıp dişe sahip olurken oral hastalıklar açısından da büyük risk altındadırlar . Engelli bireyler koruyucu oral hijyen uygulamalarını yerine getirememesi ve anlayamamasının yanı sıra, ağız diş sağlığı hizmetlerinden de yeterince faydalanamamaktadırlar.
- Hastaların özel durumunun tanımına ve dental şikâyetlerine göre randevu zamanının ve süresinin tespit edilmesi sağlanır.
- Hastanın kendini iyi hissettiği ortam sağlanmalıdır. Hastalara kişisel koruyucu oral sağlık programları uygulanabilecek ortam sağlanmalı, hasta ve hasta sahipleri oral sağlık hakkında bilgilendirilerek bu konuda eğitilmelidir.
- Hasta değerlendirilmesi dikkatli yapılmalı, doğru bir tanı ve etkin bir tedavi için hastanın tıbbi hikâyesi tam olarak alınmalıdır. Hastanın şikâyetleri, hastalığın hikâyesi, tıbbi durum/hastalık, tıbbi bakım sağlayanlar, geçirilen ameliyatlara, uygulanan anestezi tipleri, kullanılan ilaçlar, alerji ile ilgili bilgiler kaydedilmelidir. Baş, boyun ve ağız içi muayenesi yapılmalı, hastanın çürük risk grubu belirlenmeli ve bireysel çürük risk durumu her randevuda güncellenmeli, bireysel profilaksi programı hazırlanmalıdır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)

KONTROL EDEN(.../.../...)

ONAYLAYAN(.../.../...)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HB.PR.01

Yayın Tarihi:21/09/2017

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:12/05/2023

Sayfa No/Sayfa Sayısı: 1/2

Hastanın dental bulguları ve tedavi önerileri hastaya ya da hasta sahibi veya bakıcısına anlatılmalıdır. Hastaya uygulanacak tedavi, ilaç düzenlemesi, sedasyon, genel anestezi ve oluşabilecek acil durumlarla ilgili tıbbi konsültasyon yapılmalıdır

- . Hastanın mental durumu ve entellektüel seviyesi hastanın bilgilendirilmesi için sınırlı ise hasta sahibi veya bakıcısı aydınlatılmalı, dental tedavi sırasında hasta ile mümkün olduğunca iletişim kurulmaya çalışılmalı, konuşarak iletişim kurulamayan hastalarla direkt ilişki kurmak için hasta sahibinden yardım alınmalıdır.
- Özellikle mental retardasyona sahip hastalar gösterdikleri direnç dolayısıyla tedavi edilebilme koşullarında zorluk sergilerler. Bu zorluklar dental tedavi sırasında bireyin dental enstrümanlar tarafından zarar görme riskini artırır. Fiziksel ve mental engelli hastalar ebeveynlerinin veya bakıcılarının yardımıyla dental klinik ortamında tedavi edilebilmektedir. Tedaviye karşı dirençli davranışları engellenemeyen hastalar koruyucu amaçla sabitlenerek (restraint) stabil hale getirilmelidir.
- Ücretli hasta veya katkı payı ödemesi gereken hasta işlemlerine hangi tür tedavi olursa olsun vezne ödemeleri yapılmadan başlanmaz.
- Ana Bilim Dalı kliniklerinde, ilgili bölümlerde hizmet veren hekimlerin listesi güncel olarak bulundurulur.
- Hekim değiştirme işlemleri ancak hastanın Hasta Hakları Birimine yazılı veya sözlü olarak hekim değiştirme talebinde bulunması durumunda ve idarece uygun görüldüğünde; Anabilim Dalı Başkanlığının uygun gördüğü herhangi bir hekime yönlendirilmesi sonucu yapılabilir.
- “Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırası Hakkında Genelge” kapsamına giren hasta grubu Fakültemizde belirlenmiş olup, genel hizmeti aksatmayacak şekilde öncelik sırası HBYS de belirlenmiştir. Poliklinik kapılarda bulunan otomasyona bağlı monitörlü numaratorlerden ismi ve sıra numarası anons edilen hastalar önce film çekirtmekte olup, daha sonra muayeneye yönlendirilmektedir. Hasta veya yakınına; hastanın ağız içi muayenesi yapılarak, hangi işlemlerin yapılacağı, tetkik/tehdavi için hangi bölümlere başvuracağı hakkında bilgilendirme yapılır ve yazılı olarak da hastaya ibraz edilir. Hastanın diğer birimlerdeki tedavileri birimlerin işleyişine göre değişmektedir. Bazı birimlerde randevu sistemi mevcuttur. Konu ile ilgili bilgilendirme fakülte web sayfasından HASTALAR İÇİN kısmında yer almaktadır.

8.Klinik İşleyiş Süreci

Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi Ana Bilim Dalı Klinik İşleyiş Süreci

- Hasta Kabul Birimi tarafından SGK Provizyon sorgulaması onayı alınan ve sıra numarası verilen hasta Fakültemiz Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi Ana Bilim Dalı bekleme salonuna yönlendirilir.
- Hastalar bekleme salonunda bekleme sırası ve tahmini bekleme süresi yazan hasta çağrı ekranını takip ederek, sırası geldiğinde muayene olmak üzere kliniğe çağrılır.
- Hastanın ilgili hekim tarafından muayenesi yapılır. Hasta için eğer panoramik veya periapikal röntgen ya da tomografi çekilmesi gerekiyorsa uygun diş veya bölge işaretlenerek DHBYS üzerinden röntgen istemi yapılır.
- Çekilen röntgenler teknisyenler tarafından HBYS'ye kaydedilir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HB.PR.01

Yayın Tarihi:21/09/2017

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:12/05/2023

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/2

- Çekilen röntgenlerle birlikte, klinik ve radyolojik muayenesi tamamlanan hastaların önerilen tedavi planları hazırlanır. Hasta ve/veya velisi yapılacak tedaviler hakkında sözel olarak bilgilendirilir.
- Belirlenen bakım ihtiyaçları çerçevesinde , hastaya uygulanacak işlemlerde (dolgu , kanal tedavisi vb.) hasta güvenliğini sağlamak amacıyla ortak ağız şeması oluşturulmuş , doğru taraf, doğru bölge, doğru diş işaretlemeleri yapılmaktadır. Hasta talep ettiği durumda DHBYS sistemi üzerinden “ Tedavi Planı” hastaya verilir.
- Muayene ve tetkik sonucuna göre hasta, ilgili tedavilerin yapılması için hangi kliniklere gitmesi gerektiğini gösteren hasta yönlendirme kartı verilerek gerekli kliniklere yönlendirilir.

9.Çocuk Diş Hekimliği Ana Bilim Dalı Klinik İşleyiş Süreci

- Kayıt işlemleri Fakültemiz Pedodonti Ana Bilim Dalı banko sekreteri tarafından gerçekleştirilen 13 yaş ve altı hastalara ve yakınına bekleme sırası ve tahmini bekleme süresi yazan hasta çağrı ekranını takip etmeleri yönünde bilgilendirme yapılır.
- Çağrı ekranında sırası gelen hasta muayene olmak üzere kliniğe çağrılır.
- Hastanın ilgili hekim tarafından muayenesi yapılır. Hasta için eğer panoramik veya periapikal röntgen çekilmesi gerekiyorsa uygun diş veya bölge işaretlenerek HBYS üzerinden röntgen istemi yapılır.
- Çekilen röntgenlerle birlikte, klinik ve radyolojik muayenesi tamamlanan hastaların önerilen tedavi planları hazırlanır. Hasta ve velisi yapılacak tedaviler hakkında sözel olarak bilgilendirilir.
- Muayenesi tamamlanan hasta randevu almak üzere randevu sistemine yönlendirilir. Multidisipliner tedavi gerektiren hastalar ilgili Anabilim Dalı kliniğine yönlendirilir.
- Randevu tarih ve saati gelen hastanın kayıt işlemi banko sekreteri tarafından yapılarak bekleme sırası ve tahmini bekleme süresi yazan hasta çağrı ekranını takip etmeleri yönünde bilgilendirme yapılır.

10.Endodonti Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci

- Endodonti Anabilim Dalı kliniği randevu sistemi ile çalışmakta olup, iki haftada bir Fakültemiz internet sayfasından belirlenen günlerde ve saatte randevu verilmektedir.
- Randevu günü ve saati gelen hastaların, klinik banko sekreteri tarafından kayıt kabul işlemleri yapılarak çağrı ekranını takip etmeleri yönünde bilgilendirme yapılır.
- Çağrı ekranından sırası gelen hasta muayene olmak üzere kliniğe çağrılır ve tedavisi yapılır.
- Acil kategorisinde başvuran hastaların başvuru sırasına göre acil hekimi tarafından muayeneleri ve gerekli acil müdahaleleri yapılmaktadır.

11.Protetik Diş Tedavisi Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci

- Fakültemiz Protetik Diş Tedavisi Anabilim Dalı Kliniğine başvuran hastaların banko sekreteri tarafından kayıt kabul işlemleri yapılarak çağrı ekranını takip etmeleri yönünde bilgilendirme yapılır.
- Çağrı ekranında sırası gelen hasta muayene olmak üzere kliniğe çağrılır
- Muayene işlemleri tamamlanan hasta randevu sırasına alınır.
- Randevu sırası gelen hastaların banko sekreteri tarafından kayıtları açılarak tedavilerine başlanır.

12.Restoratif Diş Tedavisi Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci

- Restoratif Diş Tedavisi Anabilim Dalı kliniği randevu sistemi ile çalışmakta olup, ilgili sekreteryaya ve

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HB.PR.01

Yayın Tarihi:21/09/2017

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:12/05/2023

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/2

hekim tarafından randevuları verilir ve takibi yapılır.

- Randevu saati ve tarihi gelen hastaların, klinik banko sekreterine başvurarak kayıtları açılır ve tedavileri yapılır.

13.Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci

- Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi Anabilim Dalı kliniğine başvuran hastaların sekreter tarafından kayıt kabul işlemleri yapılarak çağrı ekranını takip etmeleri yönünde bilgilendirme yapılır.
- Çağrı ekranında sırası gelen hasta kliniğe çağrılarak tedavisi yapılır.
- Tedavileri minör cerrahi uygulama alanı gerçekleştirilecek hastalara sekreteri tarafından randevu verilir. Randevu tarih ve saatinde başvuran hastaların kayıtları açılarak tedavileri gerçekleştirilir.

14.Periodontoloji Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci

- Periodontoloji Anabilim Dalı kliniğine başvuran hastaların banko sekreteri tarafından kayıt kabul işlemleri yapılarak çağrı ekranını takip etmeleri yönünde bilgilendirme yapılır.
- Çağrı ekranında sırası gelen hasta kliniğe gelerek tedavisi yapılır.
- İlgili hekim tarafından randevuları takip edilerek kontrole çağırılır.

15.Ortodonti Anabilim Dalı Kliniği İşleyiş Süreci

- Ortodonti Anabilim Dalı kliniğine başvuran hastalar muayene edilerek randevu sırasına alınır.
- Randevu sırası gelen hastaların banko sekreteri tarafından kayıtları açılarak tedavilerine başlanır.
- Hastanın direkt olarak kliniklere başvuruda bulunduğu durumlarda ilk muayenelerini yaptırmaları için Ağız Diş ve Çene Radyolojisi Anabilim Dalı Kliniğine yönlendirilir.

16.Hastaların Sağlık Çalışanları Arasında Güvenli Bir Şekilde Devri

Hekimlerin raporlu olması, görevlendirme ile başka bir kuruma gitmesi ya da kurumdan ayrılması durumlarında ayaktan tedavisi devam eden hastaların devri yapılırken hastalar ile ilgili gerekli bilgiler ilgili hekimden alınarak Ana Bilim Dalı Başkanlığı tarafından görevlendirilen başka bir hekime devri yapılır.

17.Hastanın Güvenli Transferi

Fakültemizde yatan hasta bulunmadığından genellikle ayaktan hasta şeklinde başvurular yapılmakta ve hasta yakınları hastalara refakat etmektedir.Çocuk hastalarda ebeveynleri ile birlikte tedavi süreci gerçekleştirilmektedir.

18.İş Kazası ya da Adli Vaka

İş Kazası ya da Adli Vaka durumlarında kişi, hasta kabul birimine başvurur.Genellikle ilk başvuru hasanelere olup,bize yüz ve çene ile ilgili travmalarda başvurmakta ve ilgili dökümanlar ilk gittiği hastanelerden istenmektedir.

19.Etik İkiilemlerin Çözülmesi

Hasta ve çalışan güvenliğinin olumsuz etkilenebileceği durumlarda hastanın tedaviyi reddetme, hekim değiştirme ya da hekimin hastayı reddetme durumlarında hasta ve çalışan güvenliği göz önünde bulundurularak hasta hakları birimi ve Fakülte yönetimi tarafından hastanın farklı bir hekime

HAZIRLAYAN(.../.../...)

KONTROL EDEN(.../.../...)

ONAYLAYAN(.../.../...)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AYAKTAN HASTA BAKIM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: HB.PR.01

Yayın Tarihi:21/09/2017

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:12/05/2023

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/2

yönlendirilmesi sağlanır.

20.İstenmeyen Olay Durumunda

Hasta ve çalışan güvenliğinin olumsuz etkilenebileceği durumlarda hastanın tedaviyi reddetme, hekim değiştirme ya da hekimin hastayı reddetme durumlarında hasta ve çalışan güvenliği göz önünde bulundurularak Fakülte yönetimi tarafından hastanın farklı bir hekime yönlendirilmesi yapılır.

21.Engelli Bireylerin Bilgilendirilmesi

Fakültemize başvuran işitme engelli hastaların tedavilerinin tamamlanmasına kadar geçen süreç içerisinde gerekli bilgilendirme varsa refakatçisi aracılığıyla yapılır.

Fakültemize başvuran görme engelli hastaların tedavilerinin tamamlanmasına kadar geçen süreç içerisinde gerekli bilgilendirme varsa refakatçisi aracılığıyla yapılır.

*Hastanın tanı ve tedavi amacıyla kurumumuza başvurduğu andan ayrılışına kadar geçen tüm süreçlerde (hastanın ölçü, model ve protezlerinin laboratuvara transferi, herhangi bir test veya işlem öncesi, ilaç vb. uygulamadan önce, hasta transferi sırasında gibi) hasta kimliği doğrulanmaktadır.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)