

T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Yatış İşlemleri Hasta Kabul	1. Yatış kararı/Dr. tarafından verilen yatış kâğıdı 2. TC numaralı nüfus kâğıdı 3. Yeşil kartlı hastalar için sevk kâğıdı 4. Askeri personel için sevk kâğıdı 5. Banka çalışanları için sevk kâğıdı 6. Mahkûm hastalar için cezaevinden sevk kâğıdı 7. Yurtdışı sigortalılardan yurtdışı sigorta evrakı (Almanya'dan sigortalı olanlardan sadece provizyon) 8. Yabancı uyruklu hastalar için pasaport	10-15 dakika
2	Randevu Hizmetleri	1. TC numaralı nüfus kâğıdı 2. Telefonla otomatik çağrı sistemi üzerinden alınan randevular için TC kimlik numarası	1-30 gün Kardiyoloji 1,5-2 ay
3	Poliklinik Hizmetleri	1. SGK'lı hastalardan TC Kimlik numarası/Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi, evlenme cüzdanı, pasaport veya kurumca verilmiş fotoğraflı sağlık kartı ile başvurusu alınır. 2. Çalışan SGK'lı (SSK'lı işçiler) hastalardan iş kazası geçirenlerin vizite kâğıdındaki iş kazası sütununun dolu olması, TC numaralı kimlik fotokopisi, adli rapor, ifade tutanağı. 3. Yeşil kartlı hastalar devlet hastanesinden uzman doktor tarafından sevk ile müracaat etmelidir. Her bölüm için ayrı sevk getirilmelidir. 4. Trafik kazası; Kazazededen istenen evraklar: Olay yeri tespit tutanağı ve mali sorumluluk araç sigortası, kimlik fotokopisi, adli rapor, ifade tutanağı, sevk veya vizite kâğıdı (çalışandan) Sürücüden istenen evraklar: Kimlik, ehliyet ve ruhsat fotokopisi, poliçe fotokopisi (zorunlu mali sorumluluk poliçesi), alkol testi 5. Adli olaya taraf olan kişilerin cumhuriyet savcılığının vermiş olduğu sevk yazısı ile başvurulmalıdır. 6. Er-erbaşlar için sadece provizyon alınmaktadır. 7. Yurtdışı sigortalılardan sağlık yardım belgesi 8. Anlaşmalı banka mensuplarınınin tedavi masraflarını ödeme emrini gösterir belge	10-15 dakika

	Poliklinik Hizmetleri	<p>9. Adli vakalar için TC numaralı kimlik fotokopisi, adli rapor, ifade tutanağı</p> <p>10. TBMM mensuplarının karne fotokopisi</p> <p>11. Odalar ve borsalar birliği mensuplarının; çalışanlardan sevk evrakı, emeklilerinden karne fotokopileri</p> <p>12. Ücretli hastalar: Poliklinikte muayenesi, tahlil-tetkik yapılacak hastaların kayıtları ilgili bölüm girişindeki kayıt/kabul noktalarında yapılır. Kaydı yapılan hastanın ücreti vezneye ödenir. Ücret ödendikten sonra vezne makbuzu verilir. Fatura, vezne makbuzu ile BİM/Fatura Biriminden alınır.</p>	10-15 dakika
4	Acil Servis Hizmetleri	<p>1. Yeşil kartlı hasta acile sevsiz gelmişse, hayati tehlikesi geçtikten sonra kendisi ve/veya hasta yakını Acil Servise geldiğine dair resmi bir belge alır ve bu belge ile en yakın devlet hastanesine başvurarak sevk yaptırmalıdır. Aynı prosedür acilden kliniğe yatırılan yeşil kartlı hastalar için de geçerlidir. Acilden taburcu olacaksa sevk kâğıdı istenmemektedir.</p> <p>2. Hastanın tedavisi tamamlandıktan sonra çıkış işlemleri yapılır.</p>	5 dakika
5	Laboratuvar Hizmetleri	<p>1. İstek belgesi (e-istek)</p> <p>2. İstek formu</p>	Acil laboratuvar hizmeti: 1,5 saat Rutin laboratuvar hizmeti: 1 gün Randevulu laboratuvar hizmeti: Laboratuvar tarafından bilgilendirilecek
6	Patoloji Hizmetleri	<p>1. İstek belgesi</p>	Sitoloji: En az 10 iş günü Biyopsi: 10 günden sonra takip Özellikli ve özel işlem gerektiren örnekler için daha uzun süre gerekebilir.
7	Radyoloji Hizmetleri	<p>1. İstem belgesi</p>	Röntgen çekimleri: Raporlu filmler çekimden 1 gün sonra, raporsuz filmler aynı gün BT-MR çekimleri: Yatan hastalar için ilk 24 saat, poliklinik hastaları için çekimden 1 hafta sonra. Ultrason çekimleri: Çekimden 1 saat sonra Anjio çekimleri: Aynı gün. Mamografi çekimleri: 3 işgünü

			sonra.
8	Radyasyon Onkolojisi Hizmetleri	<ol style="list-style-type: none">1. Konsültasyon2. Başka birimlerden konsültasyon3. Patoloji raporu4. Radyoloji film raporları ve radyoloji filmleri5. Nükleer tıp film ve film raporları (PET, Kemik Sintigrafisi), Kemik dansimetresi6. Kan tetkikleri	Poliklinik muayeneleri: İstenilen tetkike göre değişir Kemoterapi: 6-9 hafta Radyoterapi (Eksternal tedavi+Simülasyon+Planlama): 7 hafta Kan ürünleri trans: 2 gün IV sıvı uygulaması: 1 gün-50 gün
9	Cenaze Hizmetleri	<ol style="list-style-type: none">1. Klinikte doktor tarafından doldurulan Ölüm Bildirim Formu ile birlikte cenaze morga gönderilir.2. Cenazenin yakınları tarafından çıkış işlemleri tamamlanarak nüfus cüzdanıyla birlikte yakınları morga gelir.3. Yaşamını yitirmiş hastanın nüfus cüzdanı klinik doktoru tarafından alınarak Mernis ölüm tutanağı doldurulur, imza aşamaları tamamlandıktan sonra bu belgeler cenaze sahiplerine verilerek Mezarlıklar Müdürlüğüne gönderilir oradaki işlemleri tamamlandıktan sonra cenaze yakınlarına teslim edilir.4. Cenazenin hastanemizde yıkanmasını talep edenlerden kefen, tabut, nakil arabası yakınları tarafından temin edilir.5. Adli vakalarda; savcı ve polise haber verilir. Hafta içi ise Adli Tıpta bir doktor, hafta sonu ise Adliye'den nöbetçi hekim tarafından tutanaklar doldurulduktan sonra cenaze teslim edilir.	2 saat
10	Özürllüler Sağlık Kurulu	<ol style="list-style-type: none">1. Kişisel Müracaat+ Dilekçe2. Kişisel Müracaat için amaca ilişkin kurumdan resmi belge (vergi indiriminden yararlanmak için; resmi belge, maaş bağlanabilmesi için; mal müdürlüğünden (ikamet edilen ilçeler) resmi yazı, malülen emeklilik için(emekli sandığı çalışanı) çalıştığı kurumdan resmi yazı)3. Nüfus cüzdanı fotokopisi4. 15 yaşından büyükler için 4 adet fotoğraf	Kurulda değerlendirildikten sonra 1 hafta
11	Malülen Emeklilik	<ol style="list-style-type: none">1. SGK'dan resmi yazı2. Nüfus cüzdanı fotokopisi3. Fotoğraf (her birim için 3 adet)	Randevu sistemine göre 4 hafta
12	Sağlık Raporu (işe yeni başlayanlar için)	<ol style="list-style-type: none">1. Nüfus kâğıdı fotokopisi2. Fotoğraf (2 adet)3. Giden evrak kayıt no4. Dilekçe	2-3 iş günü

		5.Gelen evrak kayıt no	
13	İş Görmezlik Raporu	1.Sorumlu doktor istek/onay notu 2.TC kimlik no 3.Protokol no	3 imzalılarda 5 iş günü Tek imzalılarda 1-2 gün
14	İlaç Raporu(E-rapor)	1.Sorumlu doktor istek/onay notu 2.Protokol no 3.Giden evrak kayıt no	Tek imzalılarda aynı gün 3 imzalılarda 2-3 iş günü(yurt dışı ilaçlar) (kağıt olarak rapor verilir)
15	Malzeme Raporu	1.Sorumlu doktor istek/onay notu 2.Tc kimlik no 3.Protokol no 4.Nüfus kâğıt fotokopisi 5.Giden evrak kayıt no 6. Üç imzalılarda 3 adet fotoğraf	Tek imzalılarda aynı gün 3 imzalılarda 1 hafta
16	İstirahat Raporu	1.Sorumlu doktor istek/onay notu 2.TC kimlik no 3.Sosyal güvenlik no 4.Protokol no 5.Nüfus kâğıt fotokopisi 6.Giden evrak kayıt no	3 iş günü
17	İlgili Makama	Hastanın/kişinin isteği üzerine hasta ile ilgili bilgileri içeren yazı/rapor	3 gün Acil yazılar aynı gün
18	Adli Raporlar	1.Savcılık/mahkemeden gelen resmi evrak 2.Nüfus cüzdanı bilgileri (Hastanın şahsen değil resmi kanalla başvurması gerekmektedir)	10 iş günü
19	Hasta Dosyasındaki Verilerin/Dokümanların Fotokopisinin Verilmesi	1.Hasta veya vasisinin şahsen başvurusu 2.Doktor kaşeli arşiv talep formu	15 dakika
20	Hasta Radyoloji Filmlerinin Arşivlenmesi ve Fotokopisinin Verilmesi	1.Hasta veya vasisinin şahsen ya da dilekçe ile başvurması 2.Başhekimlik yazı işlerinin istek vermesi	Aynı gün ya da 1 iş günü sonra

21	Veri Toplama ve İstatistik Hizmetleri	Sağlık bakanlığının TÜ-SK idari birimlerinin ve bölümlerinin istatistiki veri talepleri	1'er aylık süreler halinde
22	Ölüm İstatistik Çalışmaları	Bakanlıkça tespit edilen esaslar çerçevesinde TÜ-SK birimlerince derlenen istatistiki bilgiler	1'er aylık süreler halinde
23	Hasta Hakları Başvurularının Düzenlenmesi	T.Ü. SAUM (Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi) web sayfasından e-posta ve kurum içinde hasta hakları birimlerinde bulunan form/dilekçe	15-30 gün
24	Danışma Hizmetleri	Hasta ve hasta yakınları talep ettiği hizmet hakkında yardımcı olmak yol göstermek. Poliklinik girişi ve klinikler girişindeki danışma noktaları	5-10 dakika
25	Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Web Hizmeti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasta ve hasta yakınlarına interaktif olarak bilgi akışının sağlanması 2. Uluslararası hastalarla web üzerinden iletişim kurularak kurumumuzdan hizmet almalarının sağlanması 3. Tetkik sonuçlarına tüm hastaların ulaşımının sağlanması 4. Güncel sağlık bilgileri hakkında açıklamaların yer alması 5. Hastanemizden hizmet almak isteyen hastalara birimlerle ilgili bilgi sağlanması 6. Hastane çalışanlarına yönelik önemli bilgilerin sağlanması 	Devamlı

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıda tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri	Hastane Müdürlüğü	İkinci Müracaat Yeri	Hastane Başhekimliği
İsim	Nevzat Üstün	İsim	Prof. Dr. Ümit Nusret Başaran
Unvan	Müdür	Unvan	Başhekim
Adres	Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi 0. Kat	Adres	Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi 0. Kat
Tel	0 (284) 235 76 41-4011	Tel	0 (284) 235 27 31
Fax	0 (284) 235 27 30	Fax	0 (284) 235 27 30
e-posta	nustun@trakya.edu.tr	e-posta	bashekim@trakya.edu.tr