

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
İSTANBUL KAMU HASTANELERİ HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI-2
ÜSKÜDAR AHMET YÜKSEL ÖZEMRE
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
KURUM TANTİM REHBERİ



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa Sayısı
KKU.RH.01	24.05.2019	0	00	20

İÇİNDEKİLER

- ❖ **TARİHÇE, MİSYON VE MİSYONUMUZ**
- ❖ **KALİTE POLİTİKAMIZ VE DEĞERLERİMİZ**
- ❖ **ORGANİZASYON ŞEMAMIZ**
- ❖ **MERKEZİMİZDE VERİLEN HİZMETLER**
- ❖ **MERKEZİMİZİN İŞLEYİŞİ**
- ❖ **MERKEZİMİZİN KAT YERLEŞİM PLANLARI**
- ❖ **GÖRME ENGELLİ HASTALARIMIZ İÇİN BRAİLLE ALFABELİ KAT YERLEŞİM PLANI**
- ❖ **HİZMET SUNAN KLİNİKLERİMİZ**
- ❖ **HİZMET SUNAN BİRİMLERİMİZ**
- ❖ **RANDEVU ALMA**
- ❖ **ULAŞIM BİLGİLERİMİZ**
- ❖ **İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ**

Bu rehber;

Ahmet Yüksel Özemre Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinin tanıtılması ve işleyişi hakkında bilgi verilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

TARİHÇE

Merkezimizin resmi açılışı 26 Mayıs 2015 tarihinde Sayın Cumhurbaşkanımız Recep Tayyip ERDOĞAN tarafından yapılmıştır. İlk hasta kabulüne başlandığı bu tarihten itibaren çalışmalarına devam eden kurumumuz halen 1'i engelli polikliniği olmak üzere 21 poliklinik ile hizmet vermeye devam etmektedir.

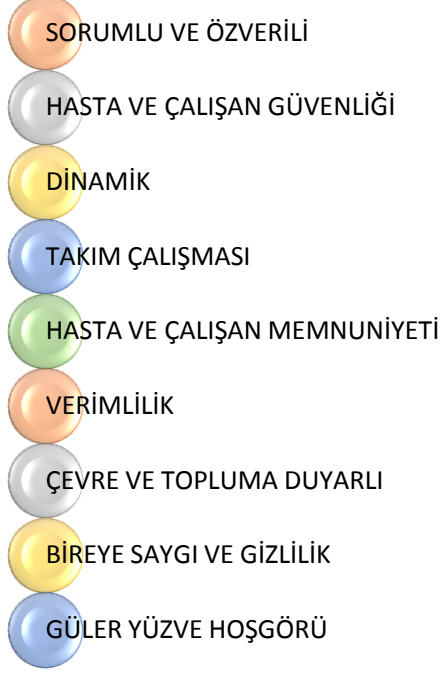
MİSYONUMUZ

Misyonumuz; kaliteli sağlık hizmeti sorumluluğuyla hastalarımıza; mutlu bir çalışma ortamında profesyonel yönetim anlayışıyla, hasta-çalışan haklarını ön planda tutan, etik değerlerden ödün vermeden etkin-verimli çalışmayla hijyenik tedavi ortamında toplumun ağız ve diş sağlığı iyileştirmeye yönelik toplumsal hizmet bilincinde azami gayret göstererek toplumu gülümseten sağlık hizmeti sunmayı kendine görev bilmiştir.

VİZYONUMUZ

Vizyonumuz; Üsküdar Ahmet Yüksel Özemre Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi; çağdaş tıbbın tüm olanaklarını kullanarak, müracaat eden hastaların ağız ve diş hastalıklarının tanı ve tedavilerinin sağlanmasında koruyucu hekimlik adına öncü ve lider bölge merkezi konumuna gelmeyi, hizmet sunumu konusunda gelecekte olabilecek değişimleri öngörerek alt yapı ve personel eğitimini sağlamayı, rekabet gücünü arttırabilmesi için ileriye dönük çizdiği yönü bir diğer ifade ile uzun dönemde varmak istediği ideallerini gerçekleştirmeyi ve uluslararası standartlara ulaşabilmeyi amaçlamaktadır.

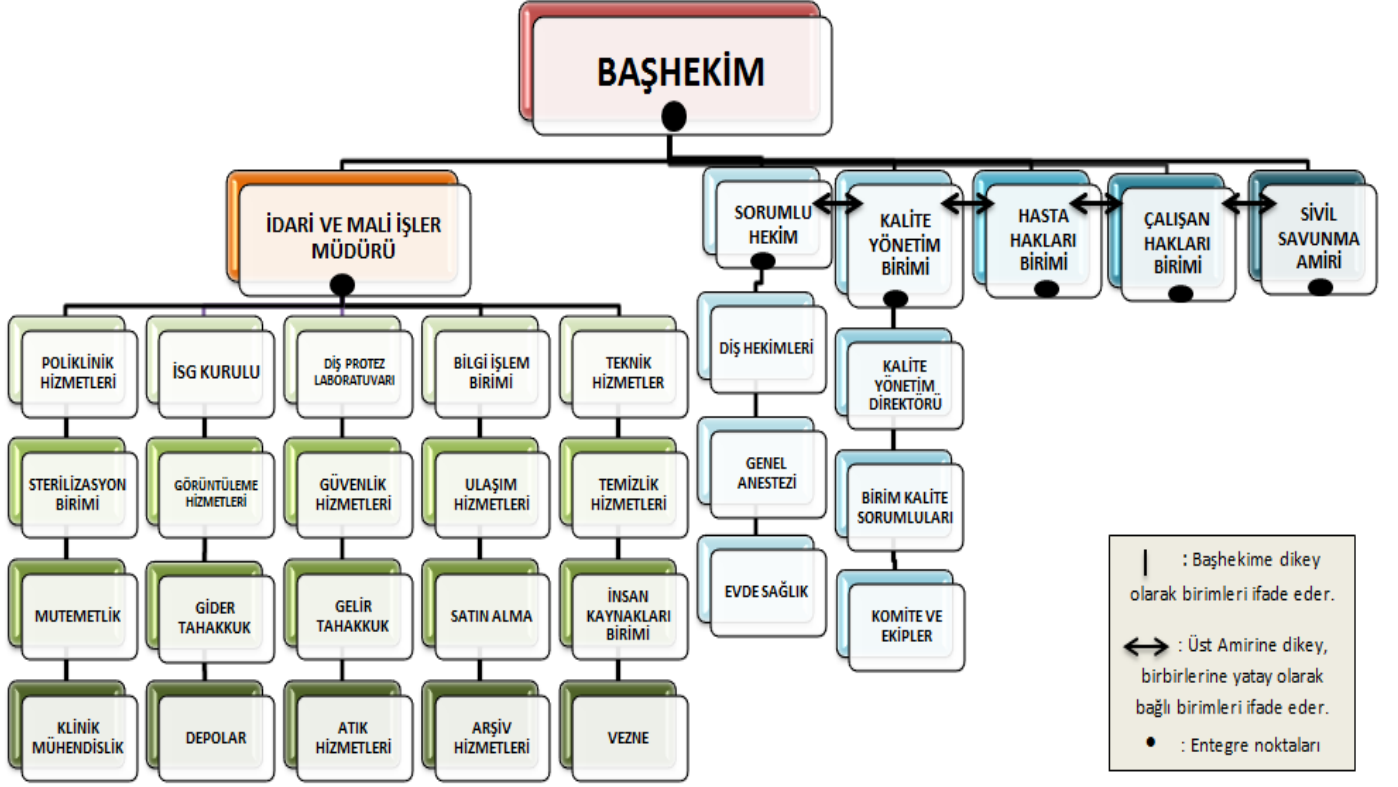
DEĞERLERİMİZ



KALİTE POLİTİKAMIZ

- Hastalarımızın beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini sürekli arttırmak
- Teknolojik ve bilimsel gelişmeleri takip etmek ve uygulamak
- Çalışanlarımızın niteliklerini geliştirmek için eğitimlerini sağlamak
- Çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamak
- Ağız ve diş sağlığı konusunda toplumun bilinçlenmesine katkıda bulunmak
- Kalite yönetim sisteminin tüm çalışanların katılımıyla sürekli iyileştirilmesini sağlamak

ORGANİZASYON ŞEMAMIZ



MERKEZİMİZDE VERİLEN HİZMETLER

- ❖ Merkezimizde ağız ve diş sağlığı hizmetlerine ilişkin;
 - Diş Dolguları (Amalgam, Işınlı Kompozit Dolgu)
 - Kanal Tedavisi (Endodonti)
 - Diş Taşı Temizliği
 - Diş Çekimi
 - Gömülü Diş Çekimleri Operasyonları (Mukoza Ve Kemik Retansiyonlu)
 - Hareketli Protez (Total, Bölümlü, Gece Plağı)
 - Sabit Protez (Porselen, Kron- Köprü)
 - Genel Anestezi Altında Diş Çekimi ve Tedavisi(Zihinsel Engelli Bireylere)
 - Evde Sağlık Hizmeti
 - Koruyucu Diş Hekimliği (Fissür Örtücü, Flor Uygulaması, Yer Tutucu) işlemleri yapılmaktadır.

MERKEZİMİZİN İŞLEYİŞİ

- ❖ Çalışma saatlerimiz hafta içi her gün 08:00–17:00'dir.
- ❖ Salı ve Perşembe günleri saat 17:00 ile 19:00 arasında da mesai dışı hizmeti verilmektedir.
- ❖ Merkezimizde hekim seçme hakkı, MHRS uygulamaları ile mevcuttur.
- ❖ Merkezimizde, **acil vakaların (hekim tarafından karar verilen vakalar), engellilerin, hamilelerin, altmış beş yaş üstü yaşlıların, yedi yaşından küçük çocukların, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gazilerin veya diğer acil müdahale yapılması gereken hastaların öncelik hakları vardır.**

- ❖ Engelli hastalarımız için merkezimiz zemin katında Engelli Kliniği oluşturulmuş olup, tedavileri bu klinikte yapılmaktadır. Bu hasta grubu için zemin katımızda ayrı bir hasta kayıt masası oluşturulmuştur.
- ❖ Kurumumuz hekimlerince, kurumumuza müracaat eden hastaların oral ve radyolojik muayenesi yapılarak, ağız ve dental problemleri, hastadan alınan anamnezle de varsa sistemik hastalıkları tespit edilir.
- ❖ Kurumuzda hastaların radyolojik muayeneleri alınan panoramik ve periapikal röntgenler ile yapılır.
- ❖ Yapılan oral ve radyolojik muayene sonrası koyulan teşhisler, hastaya uygulanacak tedavi planı, hastaya izah edilerek ve hastadan yazılı onam da alınarak tedaviler uygulanmaktadır.
- ❖ Hastanemiz olanakları içerisinde yapılamayan (dental implant, ortodontik tedavi, ortognatik cerrahi gibi) işlemler için hastalarımız; Sağlık Bakanlığı'nın "Yeşil Alan" uygulamasından faydalanılarak uzmana randevu alabilir hale getirilerek yönlendirilmektedir.
- ❖ Herhangi bir sağlık güvencesi olmayan (SGK kapsamında olmayan) hastalar, yapılacak tedavilerini Sağlıkta Bütçe Uygulamaları Talimatında belirlenen ücretler dahilinde ödeyerek tedavilerini kurumumuzda yaptırabilmektedirler.
- ❖ Uygulanacak tedavi planında sabit ya da hareketli protetik tedaviler uygulanması durumunda, uygulanan mevzuatlar gereği ödenmesi gereken katılım payları kurumumuzca hastadan tahsil edilmektedir.
- ❖ Genel anestezi altında yapılması gereken işlemler Üsküdar Devlet Hastanesi ile yapılan protokol ile belirlenen zamanlarda yapılmaktadır.

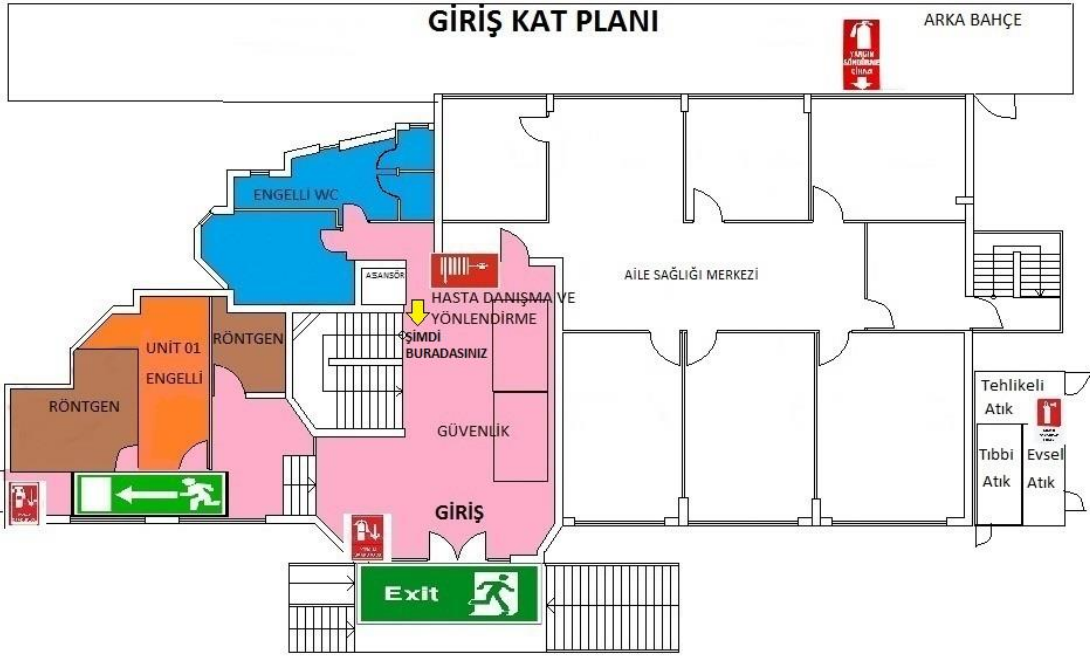
MERKEZİMİZİN KAT YERLEŞİM PLANLARI

2.KAT PLANI

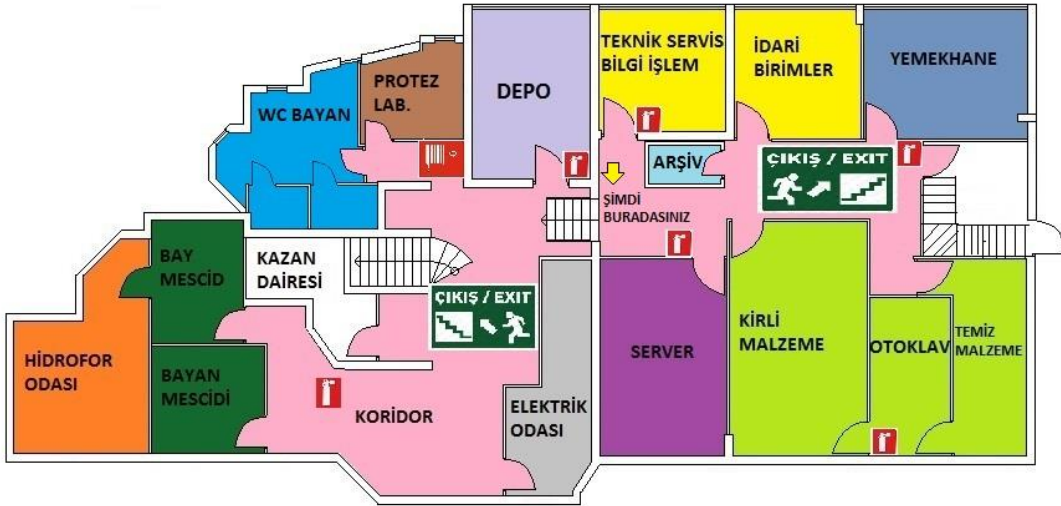


1.KAT PLANI





BODRUM KAT PLANI



HİZMET SUNAN KLİNİKLERİMİZ

GENEL DİŞ KLİNİKLERİ:

Hastalarımızın 182 MHRS' den randevu aldıktan sonra ilk başvurdukları kliniklerdir. Hastaların anamnezi alınarak oral muayeneleri yapılır, röntgen tetkikleri ile desteklenir ve mevcut dental ve oral problemler teşhis edilir. Endikasyonu belirlenen dişlerin çekimi, tedavileri (dolgu, kanal tedavisi), diş taşı temizliği, protez işlemleri (hareketli ve sabit) aynı hekim tarafından gerçekleştirilmektedir.

Hastaların muayene ve acil tedavileri aynı gün içerisinde tamamlanmakta ve daha sonra yapılacak tedavileri için randevuları Mhrs Devam Eden Muayene şeklinde hekim tarafından oluşturulmaktadır. Bu kliniklerde muayene olan hastalarımızın uzmanlık gerektiren ileri tetkik ve tedavileri için "Yeşil Alan" uygulaması ile uzman hekimlere yönlendirilmektedir.

COCUK DİŞ KLİNİĞİ:

6-14 yaş çocuk hastalarımızın 182 MHRS' den randevu aldıktan sonra ilk başvurdukları kliniklerdir. Çocuk hastaların anamnezi alınarak oral muayeneleri yapılır, röntgen tetkikleri ile desteklenir ve mevcut dental sorunları saptanır.

Kliniğimizde deneyimli diş hekimi tarafından dişlerin çekimi, dişlerin dolgu ve kanal tedavileri, diş taşı temizliği, travma sonucu oluşmuş diş kırıklarının tedavileri, yer tutucu (sabit ya da hareketli) protezler erken oluşabilecek diş kayıpları için, florür uygulaması, fissür örtücü gibi koruyucu diş tedavileri, tedavileri uygulanır.

ENDODONTİ KLİNİĞİ:

Kliniğimizde hasta kabulü; genel diş kliniklerinde muayenesi yapılmış, yeşil alan uygulaması ile MHRS üzerinden Endodonti kliniğine randevu alan hastalar üzerinden gerçekleşmektedir.

Endodonti Kliniği; özellikle kök kanalı tedavilerinin gerçekleştirildiği kliniğimizdir. Çürük dişlerin iltihaplanması sonucu oluşan kök ucu enfeksiyonları, travma ve benzeri nedenlerle pulpası zarar görmüş dişlerin korunabilmesi ancak kanal tedavisi ile mümkündür.

Kanal tedavisi tek seans veya bazı durumlarda 4-5 seans sürebilir. Kanal tedavili dişler belli zaman aralığıyla kontrol edilmelidir. Kliniğimizde kanal tedavileri modern endodontik cihazlarla yapılabilmektedir.

Hastaların muayene ve acil tedavileri aynı gün içinde tamamlanmakta ve daha sonra yapılacak tedavileri için randevular planlanmaktadır.

HİZMET SUNAN BİRİMLERİMİZ

EVDE AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI BİRİMİ:

Evde takibi zor engelli(fiziksel ve mental),yatalak ve benzeri durumda olan (KOA, felç, terminal dönem kanserler vb.)hastalar hizmetten faydalanabilirler. Birimimizde 1 Diş Hekimi, 1yardımcı personel ve şoför görev yapmaktadır.

Hastalar Tel: (216) 578 78 88 Üsküdar Evde Sağlık Hizmetleri Koordinasyon Merkezini arayarak Evde Bakım Hizmetlerinden faydalanabilirler. Evde diş sağlığında diş çekimi muayenesi, diş ve diş eti enfeksiyonları için medikal tedavi, basit diş çekimleri ve dolgular, total ve parsiyel protez, protez vuruğu alınması, protez tamiri, fissür örtülmesi, yerel flour uygulaması, düşmüş kron köprü simantasyonu, hasta ve hasta yakınlarına oral hijyen eğitimi; verilen diş tedavi hizmetlerimizdir.

GENEL ANESTEZİ BİRİMİ:

Mental Retarde (zihinsel engelli) ve klinikte uyum problemi yaşanan çocuk hastalarda genel anestezi uygulamasında bir sorun olmaması şartıyla genel anestezi altında tedavileri yapılabilmektedir.. Mental Retarde (zihinsel engelli) hastalara genel anestezi altında diş çekimi, diş tedavisi, diş taşı temizliği, fissür örtücü vs. yaptığımız tedavilerdendir.

Kurumumuz zihinsel engelli hastalarımıza genel anestezi altında diş tedavisi uygulamasının yapmış olduğu protokelle **Üsküdar Devlet Hastanesi** 25/08/2017 tarihinden itibaren uygulamaya başlamıştır.

HASTA HAKLARI BİRİMİ:

Hasta hakları uygulamalarının geliştirilmesi için yönetime önerilerde bulunmak, hasta hakları ihlallerine ilişkin birimize ulaşan başvuruları incelemek, değerlendirmek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak, hastalara ve çalışanlara farkındalık oluşturmak adına hizmet içi ve hasta eğitimleri çalışmalarına öncülük etmek temel görevi görevidir.

HASTALARIMIZIN ÖNERİ VE ŞİKAYETLERİ İÇİN BAŞVURABİLECEKLERİ YERLER

- Hasta Hakları Birimi
- Merkezimiz içerisindeki dilek-öneri ve şikayet kutuları
- Merkezimiz web sayfası
- SABİM
- CİMER
- Hasta Başvuru Bildirim Sistemi <https://hastahaklari.saglik.gov.tr/>

RÖNTGEN BİRİMİ:

Merkezimizin röntgen biriminde Periapikal (RVG) ve Panoramik olmak üzere iki türde radyoloji uygulaması mevcuttur. Panoramik Röntgen Büyük ebatlı çekimlerde kullanılan bir röntgen filmidir. Alt ve üst çene kemikleri, sinüsler, çene eklemleri, burun boşluğu görüntülenebilir. Genellikle gömük yirmi yaş dişlerinin görüntülenmesi ve çocukların diş gelişimini incelemede büyük önem taşır.

Periapikal Röntgen diş ve kemikleri, normal veya normal dışı yapıları gösterir. Genellikle küçük ebatlıdır ve 2-3 adet dişin filminin çekiminde kullanılır.

Dijital röntgen cihazlarında çekilen ve taranan filmler bilgisayar ortamında arşivlenerek ağ bağlantısı ile hastanın hekimine gönderilmektedir. Röntgen birimimizde radyasyon güvenliğinin önemi büyüktür. Bu nedenle birimimizde hasta ve çalışanlarımız için koruyucu kurşun yelek ve tiroid koruyucu kullanılmaktadır.

ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ BİRİMİ:

14.05.2012 tarih ve 2012/23 sayılı çalışan güvenliği genelgesine bağlı olarak Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi oluşturulmuştur. Bu birim sağlık çalışanlarına yönelik fiziksel-psikolojik şiddet ve mobbing vakalarının önlenmesi, vakalara uygun müdahalenin yapılması, koruyucu ve önleyici tedbirlerin alınması bağlamında çalışmaktadır. Tüm vakalar, kurulan Beyaz Kod birimine 113 numaralı telefon aranarak veya <https://beyazkod.saglik.gov.tr> linkinde bulunan formlar doldurularak bildirilir.

Ayrıca bu birim çalışanlara yönelik sağlık taramalarının yapılması ve çalışan güvenliği hakkında eğitim verilmesi ile yükümlüdür.

ENFEKSİYON/STERİLİZASYON BİRİMİ:

Kurumumuzda tedavi gören hastalarımızın ve çalışan personellerimizin enfeksiyon yönünden güvenliğini sağlayabilmek için Enfeksiyon Kontrol Komitesi kurulmuştur. Komite üç ayda bir düzenli olarak toplanır. Oluşabilecek aksaklıkları düzeltip, gerekli alt yapı ve donanım ihtiyaçlarını tespit ederek teminini sağlar. Enfeksiyon kontrolü kapsamında tüm çalışanlar için kliniklerde el hijyeni takibi yapılmakta, personele genel temizlik ve el hijyeni eğitimleri verilmektedir.

Enfeksiyon Kontrolü İçin Alınan Bazı Önlemler:

- Hasta teşhis ve tedavisinde kullanılan tüm aletler paketlenme yöntemi ile otoklavda steril edilmekte ve paketlenen aletler hastada kullanılırken açılmaktadır.
- **Maske, muayene eldiveni, koruyucu gözlük kullanımı:** Solunum, temas, kan ve tükürükle hekimden hastaya, hastadan hekime geçebilecek mikroplardan hem hastayı hem de hekim ve yardımcı personeli korumak için kullanılmaktadır.
- **Hasta önlüğü kullanımı:** Tedavi sırasında hastaların elbiselerine kan ve tükürük yoluyla bakterilerin geçmesini engeller. Her hasta için tek kullanımlıktır.
- **Disposable (tek kullanımlık) alet kullanımı:** Kliniklerimizde diş hekimliğine özel tek kullanımlık enjektörler kullanılmaktadır. Bu enjektörlerde kullanılan iğne uçları, anestezi solüsyonlar, hastaların ağızlarını çalkaladıkları plastik bardaklar, tedavi sırasında ağızdaki kan ve tükürüğü emen alet uçları olmak üzere bir çok alet ve malzeme her bir hasta için tek kullanımlıktır.
- **Dezenfektan sprey ve solüsyonlar:** Hasta koltukları, reflektör kolları, kreşuarlar her hastadan sonra dezenfektan spreyle temizlenmektedir.

Sterilizasyon birimimizde, sterilizasyon kriterleri gereği günlük; Bowie-Dick test uygulaması, vakum kaçak testi, biyolojik ve kimyasal indikatör kullanımı otoklavların sterilizasyon sürecine ait cihaz çıktısı raporları alınarak dosyalanır. Her yıkama sonrası yıkama etkinlik testi ve protein kalıntı testi ile yıkama etkinliği değerlendirilir ve kontroller sağlanır.

İDARİ BİRİMLER:

ÖZLÜK: Özlük haklarımızın dosyalarımıza işlendiği birimdir. İzin kağıtları vb. özlük biriminden alınır. Kurum içi ve kurum dışı personel ile ilgili yazışmalar yapılır. Raporlar buraya bildirilir.

GELEN EVRAK: Hastanemize gelen ve giden evrakların kayıtlarının yapılıp, ilgili birimlere dağıtımının yapılmasını sağlayan birimdir.

KALİTE VE VERİMLİLİK: Sağlıkta Kalite Standartları çerçevesinde yürütülen çalışmaların koordinasyonunu sağlayan, Verimlilik kriterlerinin kontrol ve koordinasyonun yapıldığı birimdir.

MUTEMETLİK: Tüm personelin sosyal güvenlik kurumlarına emekli keseneklerini takip eder, maaş ve döner sermaye ödemelerinin düzenler. Kuruma başlayan yeni personel anlaşmalı bankadan aldığı hesap numarasını mutemetlik birimine bildirir.

SATIN ALMA: Hizmet sunumu için gerekli olan mal, yapım, hizmet alımlarını mevzuata uygun olarak belirlenen satın alma yöntemleri ile işlemleri yapar.

FATURA-GELİR TAHAKKUK: Hastanemizde muayene olan hastaların SUT kodları hükümleri çerçevesinde faturalarını hazırlar.

DEPOLAR VE STOK: Klinik ve birimlerde kullanılan sarf malzemeler, otomasyon sistemi üzerinden talep edilir. Satın alma yoluyla hastanemize gelen malzemelerin kontrollerini yaparak uygun şekilde muhafaza eder ve ilgili birimlere dağıtımını yapar.

BİLGİ İŞLEM: Otomasyon ve donanım sisteminin çalışılırlığını ve devamlılığını sağlar.

TEKNİK SERVİS: Arıza talep sistemi ile arızalar teknik servis birimine bildirilir.

EĞİTİM: Hizmet kalite standartları eğitimi, hizmet içi eğitimler, uyum eğitimleri ve hastalıklara yönelik eğitimleri planlayan, uygulayan birimdir.

ARŞİV: Kurum tarafından üretilen evrakların üretim aşamasından imhasına kadar olan sürecin kontrolünü sağlayan birimdir.

PROTEZ ONAY: Protez yaptıracak olan hastaların protez bilgilerinin sorgulandığı ve onaylandığı birimdir.

BÜTÇE VE GİDER TAHAKKUK: Merkezimiz satın alma birimince alımı yapılan tüm malzemelerin firma ödemelerini hazırlamak ayrıca (elektrik, su, doğalgaz vb.) faturaların ödeme evraklarını hazırlayarak muhasebe birimine iletilmesini sağlamak.

İSTATİSTİK: Kuruma ait tüm çalışmaları gösteren istatistik verilerinin toplayıp kontrol eden birimdir.

KLİNİK MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ: Biyomedikal teknolojilerin etkin finansal ve teknik yönetim hizmetlerini faaliyet tanımlamaları çerçevesinde, ilgili mevzuatlara ulusal ve uluslararası standartlara göre yerine getirir ve bu hususlarda ilgili birimlere teknik destek sağlar.

SANTRAL: İç ve dış hatlardan gelene telefonlara cevap veren, ilgili birimlere aktaran birimdir.

VEZNE: Hastanemize başvuran, sağlık güvencesi olmayan hastaların muayene ve her türlü tetkiklerinde kullanılan malzeme ve hizmetin bedelinin tahsil edildiği, protez yaptıracakların katkı paylarının ödendiği birimdir.

SİVİL SAVUNMA: Hastanemizin acil durum ve eylem planını hazırlayarak, acil durumlar için gerekli araç, gereç ve malzemenin tedarik ve teminini ilgili birimlerle koordine ederek planlama yapılmasını sağlayan birimdir.

SAĞLIK OTELCİLİĞİ: Sağlık hizmeti sunumunda hastalara en iyi hizmeti sunmak ve yaşam kalitesini arttırarak değişen hasta beklentilerine cevap vermek üzere çalışan birimdir.

ATIK HİZMETLERİ: Tıbbi, tehlikeli, evsel ve ambalaj atık yönetimi ile ilgili ilgilenen birimdir.

GÜVENLİK: Hastanemizin 7/24 güvenliğini sağlayan birimdir.

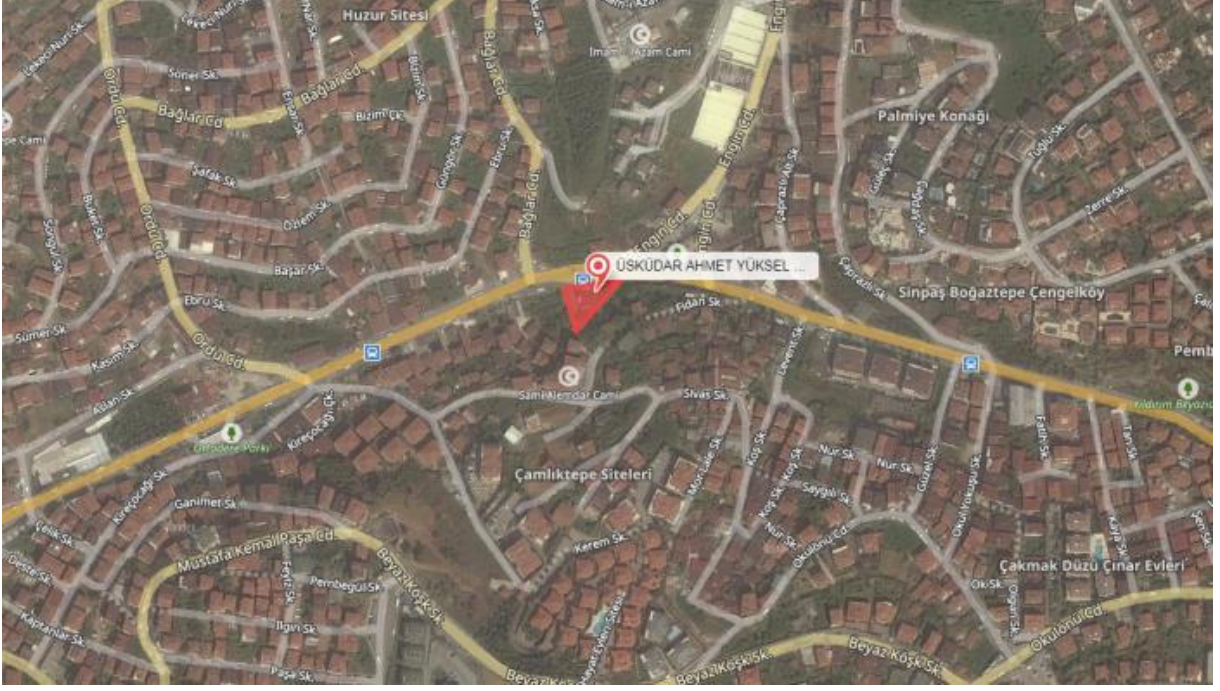
RANDEVU ALMA

ALO 182 çağrı merkezi, MHRS web sitesi (<https://www.hastanerandevu.gov.tr> / <https://www.mhrs.gov.tr>), MHRS mobil uygulaması, E-Nabız web sitesi MHRS üzerinden randevu alabilmek için ALO 182 hattımızı arayarak operatörlerimizden destek alabilirsiniz.

MHRS web sayfası üzerinden randevu almak için; Daha önceden üyelik kaydınız yok ise "Randevu Al" butonuna tıkladıktan sonra gelen ekrandan "Üye Ol" seçeneğini tıklayarak üyelik işleminizi gerçekleştirebilirsiniz. Eğer üyeliğiniz mevcut ise kimlik numaranız ve şifrenizle istediğiniz hastane ve hekimi seçerek randevunuzu oluşturabilirsiniz.

MHRS mobilde randevu almak için ise akıllı cihazınızın uygulama marketinden MHRS uygulamasını indirerek üyelik kaydınız yoksa oluşturabilir, var ise kimlik numaranız ve şifreniz ile giriş yaparak randevunuzu alabilirsiniz. E-Nabız web sayfası üzerinden randevu alabilmek için; www.enabiz.gov.tr adresinden üyeliğiniz yoksa üyelik alabilirsiniz. Üyelik alıp giriş yaptıktan sonra "Randevularım" sekmesinden randevunuzu oluşturabilirsiniz.

ULAŞIM BİLGİLERİMİZ



Güzeltepe Mahallesi Prof. Dr. Beynun Akyavaş Caddesi Sokak No:94
Çengelköy/Üsküdar /İSTANBUL

HASTANEMİZDEN GEÇEN ULAŞIM ARAÇLARI

15U Üsküdar- Tufan Mah.

15S Üsküdar- Sultanmurat

15R Üsküdar-Rasathane

14R Kadıköy- Küçüksu (Ata-2 durağında inip Ümraniye- Çengelköy minibüs hattı ile aktarma gelinebilir.)

İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ

Telefon: (216) 332 26 28

Fax: (216) 332 55 95

Web: ayouskudaradsm.gov.tr

E-mail: ist.uskudaradsm@saglik.gov.tr