



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
TABLET PAKETLEME CİHAZI DESTEK SÜRECİ

Doküman	Yayın	Revizyon	Revizyon	Sayfa No:
BY.YD.24(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	1/4

Revizyon Tarihi	Yapılan Revizyon	Revizyon No
26.05.2021	Gözden geçirildi.Numaralandırmada revizyon yapıldı.	1

	T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ TABLET PAKETLEME CİHAZI DESTEK SÜRECİ				
	Doküman	Yayın	Revizyon	Revizyon	Sayfa No:
	BY.YD.24(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	1/4

1. AMAÇ: Bu sürecin amacı; HBYS programına entegre olarak çalışan Tablet paketleme cihazında aksaklık yaşanması durumunda verilecek hizmet ile ilgili esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM: Bu süreç hastane eczanesi tarafından kullanılan Tablet paketleme cihazında aksaklık yaşanması durumunda yapılacak faaliyetleri kapsar.

3.KISALTMALAR

3.1. HBYS: Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri

4. TANIMLAR

5. SÜREÇ SAHİBİ: Yazılım Destek Personeli, Bilgi İşlem Birim Sorumlusu

6. İHTİYAÇ DUYULAN GİRDİLER:

Yazılımsal veya sistemsel hatayı bildiren kullanıcılar (Doktor, Hemşire, Tıbbi Sekreter, Teknik Eleman, Eczacı Vs.), Hasta /Hasta yakını

7. İHTİYAÇ DUYULAN AYRINTILI KAYNAKLAR:

7.1. Personel: Yazılım Destek Uzmanı, Kullanıcı

7.2. Donanım: Bilgisayarlar, Serverlar, Dâhili telefonlar, Jeneratörler, Trafolar ve UPS odaları

7.3. Fiziki Alan: Bilgi İşlem Birimi, HBYS kullanan birimler, Hastane

7.4. Yazılım: HBYS programı ve modülleri

8. SÜREÇ KONTROLÜ:

Süreç kontrolü HBYS programına entegre olarak çalışan Tablet paketleme cihazında aksaklık yaşanması durumunda oluşan yazılımsal, sistemsel sorunlar veya isteklerin bildirim şekliyle başlamaktadır.


Yazılımsal, sistemsel sorun yaşayan veya istekte bulunan kullanıcılar ilgili problemi Dâhili telefonlar aracılığı ile çağrı merkezine iletir. İlgili problem “Yazılım destek uzmanı” tarafından dinlenilip sorun tespiti yapılır. İlgili sorunun detayları anlık olarak kullanıcının ekranlarına bağlanarak (uzaktan destek programı aracılığı ile) veya ilgili yazılımsal program aracılığı ile çözülür.

9. ÇIKTI: Tablet paketleme cihazının kesintisiz hizmet vermesi

10. TEDARİKÇİLER: Tablet paketleme cihaz firması, HBYS hizmeti alınan firma ve firma elemanları, Doktor, Hemşire, Sekreter, Diğer kullanıcılar

11. BU SÜRECİN ÇIKTISINI KULLANAN TARAFLAR: Hastane eczanesi kullanıcıları

12. SÜREÇ PERFORMANS KRİTERLERİ

	T.C. PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ TABLET PAKETLEME CİHAZI DESTEK SÜRECİ				
	Doküman	Yayın	Revizyon	Revizyon	Sayfa No:
	BY.YD.24(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	1/4

12.1. Tablet paketleme cihazının 24 saat kesintisiz bir şekilde çalışması

12.2. Sorun oluşunca hemen giderilmesi

13. İLGİLİ DOKÜMANLAR

13.1.İLGİLİ FORMLAR

13.1.1.HBYS Modülü



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
TABLET PAKETLEME CİHAZI DESTEK SÜRECİ

Doküman

Yayın

Revizyon

Revizyon

Sayfa No:

BY.YD.24(SRÇ)

25.09.2019

26.05.2021

1

1/4

SORUMLULAR	TABLET PAKETLEME CİHAZI DESTEK SÜRECİ	DÖKÜMANLAR
------------	---------------------------------------	------------

ECZACI

Yazılım Destek Personeli

Yazılım Destek Personeli

