



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALARA YÖNELİK İŞ AKIŞ SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.09(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	1/ 1

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



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALARLA YÖNELİK İŞ AKIŞ SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.09(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	2/ 1

1. AMAÇ: Bu sürecin amacı; HBYS yazılım kullanımı esnasında yapılan çalışmalara yönelik verilecek olan hizmet ile ilgili esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM: Bu süreç HBYS yazılım kullanımı esnasında oluşan yazılımsal veya sistemsel sorunlar durumunda yapılacak faaliyetleri kapsar.

3. KISALTMALAR

- 3.1. **HBYS:** Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri
- 3.2. **ÜTS:** Ürün Takip Sistemi
- 3.3. **İTS:** İlaç Takip Sistemi
- 3.4. **SGK:** Sosyal Güvenlik Kurumu
- 3.5. **SUT:** Sağlık Uygulama Tebliği
- 3.6. **MDÖ:** Mesai Dışı Öğretim Üyesi Ücretleri

4. TANIMLAR

5. SÜREÇ SAHİBİ: Yazılım Destek Personeli, Yazılım Uzmanı, Yazılım Mühendisi

6. İHTİYAÇ DUYULAN GİRDİLER: Yazılımsal veya sistemsel hatayı bildiren kullanıcılar (Doktor, Hemşire, Tıbbi Sekreter, Teknik Eleman Vs.), Hasta /Hasta yakını,

7. İHTİYAÇ DUYULAN AYRINTILI KAYNAKLAR:

7.1. Personel: Yazılım Destek Personeli, Yazılım Uzmanı, Yazılım Mühendisi

7.2. Donanım: Bağlantı Kurulacak Bilgisayar, Server, Dahili telefonlar, Yazılım Programları, İlgili Yazılımsal modüller

7.3. Fiziki Alan: Çağrı merkezi ofisi, Dahili telefonlar, jeneratör, trafolar ve UPS odaları

7.4. Yazılım: İlgili Yazılımsal modüller yazılım

8. SÜREÇ KONTROLÜ:

Süreç kontrolü HBYS sistem yazılımında aksaklık yaşanması durumunda oluşan yazılımsal, sistemsel sorunlar veya isteklerin bildirim şekliyle başlamaktadır. Oluşan sorunlar veya çalışmalar 4 ana hatta bildirilmektedir.

Bunlar;

- 1-Dahili telefonlar aracılığı ile çağrı merkezi ofislerine ulaşarak,
- 2-Cihaz takip, arıza talep formu aracılığı ile,



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALARLA YÖNELİK İŞ AKIŞ SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.09(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	3/ 1

3-İlgili yazılımı kullanan kullanıcı tarafından yazılı belgeler aracılığı ile,

4-Dış kaynaklı (Sağlık bakanlığı, Medula, SGK vb.) kanuni veya hukuki güncelleme geliştirme çalışmaları kapsamında resmi yazı ile yapılmaktadır.

Bildirilmiş olan ilgili sorunlar veya istekler alanında uzman “Yazılım destek uzmanı” tarafından değerlendirilip sorun tespiti yapılır. Tespit edilen sorunlar önem, süre ve ölçek değerlendirmesine alınır. Yapılan değerlendirme ile sorunlar önem (istek, düzenleme, geliştirme, güncelleme), süre (anlık, uzun süreli) ve ölçek (sorun, ufak sorunlar, orta ölçekli sorunlar, büyük sorunlar) şeklinde kategorize edilerek 3 düzeyde iş planı oluşturulur. Oluşturulan düzey bazlı iş planına göre çalışmalar yapılarak sorunlar en kısa sürede çözüme ulaştırılmaya çalışılır. Bildirim yapılan ilgili sorunlar veya istekler aşağıda yer alan başlıklar altında yer alabilir.

Ameliyat İşlemleri	Laboratuvar Kabul-Onay İşlemleri
Arşiv İşlemleri	Laboratuvar Örnek Kabul İşlemleri
Bilgilendirme Ekranları İşlemleri	Laboratuvar Panik Değer Bildirim İşlemleri
Bölüm Bazlı Analiz İşlemleri	Laboratuvar Tarama işlemleri
Branş Bazlı Analiz İşlemleri	Laboratuvar Test Referans Değer İşlemleri
Denge tazminatı peşin ödeme	Laboratuvar Test Tanımlama İşlemleri
Diyet İşlemleri	Maaş ek ödeme
Doğrudan Temin İşlemleri	Maliyet Analizi İşlemleri
Doktor performans işlemleri	Malzeme İstek İşlemleri
Doküman oku	Malzeme Tanımlama İşlemleri
Eğitim işlemleri	Mavi Kart İşlemleri
Ek ödeme bilgileri	MDÖ işlemleri
Faturalandırma İşlemleri	Medikal İstatistik İşlemleri
Genetik İşlemleri	Mikrobiyoloji Laboratuvarı İşlemleri
Görüntüleme İşlemleri	Nutrisyon İşlemleri
Güvenlik raporlama sistemi	Olay hata bildirim işlemleri
Hasta Bazlı Analiz İşlemleri	Order İşlemleri
Hasta Bazlı Hizmet Analiz (İlaç Malzeme Radyoloji vb.) İşlemleri	Öneri sistemi
Hasta İşlemleri	Patoloji İşlemleri
Hastane İşlemleri	Planlama İşlemleri
HBYS ve LBS arasındaki aktarım faaliyetleri	Poliklinik İşlemleri
Hemşirelik İşlemleri	Reçete İşlemleri
Heyet Rapor İşlemleri	SağlıkNet İşlemleri
İhale İşlemleri	Servis İşlemleri



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALARLA YÖNELİK İŞ AKIŞ SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.09(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	4/ 1

İlaç İstek İşlemleri	Sistem Yönetimi işlemleri
İlaç Tanımlama İşlemleri	Stok İşlemleri
İndikatör İşlemleri	Süreç Analiz İşlemleri
İstatistiksel İşlemler	Tahsilat İşlemleri
İTS İşlemleri	Talep ve Sipariş İşlemleri
Kalite Kontrol Değerlendirme İşlemleri	Tanımlamalar
Kalite yönetim işlemleri	Taşınır İşlem Fişi İşlemleri
Kan Bankası İşlemleri	Teletıp İşlemleri
Kanser Birimi İşlemleri	ÜTS İşlemleri
Laboratuvar Barkod İşlemleri	Verimlilik Analizi İşlemleri
Laboratuvar Hesaplamalı Test İşlemleri	Web Döküman İşlemleri
Laboratuvar İstatistik İşlemleri	Web Tablet İşlemleri
Laboratuvar İstem İşlemleri	Yetkilendirme İşlemleri

9. ÇIKTI: HBYS Yazılım Sisteminin Kesintisiz destek vermesi

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

11. BU SÜRECİN ÇIKTISINI KULLANAN TARAFLAR: Tüm hastane **HBYS** sistem yazılım kullanıcıları

12. SÜREÇ PERFORMANS KRİTERLERİ

12. 1. Kullanıcı gruplarının destek uzmanlarına ulaşabilir olması

13. İLGİLİ DOKÜMANLAR

13.1. İLGİLİ PROSEDÜRLER

13.1.1.HBYS Üzerinde Yapılan Çalışmalara Yönelik İşleyiş Prosedürü

13.1.2.Eğitim Prosedürü

13.2. BU SÜREÇLE İLGİLİ FORMLAR

13.2.1.HBYS MODÜLLERİ



T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
HBYS ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALARLA YÖNELİK İŞ AKIŞ SÜRECİ

Doküman No:	Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa No:
BY.YD.09(SRÇ)	25.09.2019	26.05.2021	1	6/ 1

SORUMLULAR	HBYS ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALARLA YÖNELİK İŞ AKIŞ SÜRECİ	DÖKÜMANLAR
------------	---	------------

