

**MOBİL UYGULAMA ÜZERİNDEN ALINAN RANDEVULARDA CALLCENTER
BİRİMİNİN DİKKAT ETMESİ GEREKEN HUSUSLAR**

**SENARYO 1 – HASTA MOBİLDEN RANDEVU ALMIŞ FAKAT BAŞKA
GÜNE AKTARMAK İSTİYOR.**

HASTAYA MOBİL UYGULAMADAN – ALT SOL KÖŞEDEKİ PROFİLİME TIKLAMASI VE RANDEVULARIM KISMINDAN RANDEVUNUN ÜZERİNE TIKLAYARAK İPTAL EDİLEBİLDİĞİ **BİLGİSİNİ VERİNİZ.** HASTA YAPAMIYORSA. ÖNCELİKLE İSTEDİĞİ GÜNE RANDEVUSUNU VERİNİZ. SİLİNECEK OLAN RANDEVUYA MÜDEHALE ETMEYİNİZ.

DAHA SONRA BİLGİ İŞLEMİ ARAYARAK MOBİL EKSPANINDAN RANDEVUYU SİLDİRİNİZ. BU EKSPAN CALLCENTER A AÇILACAKTIR, ŞUAN SON ÇALIŞMALARI TAMAMLIYORUZ. (HASTANIN RANDEVUSUNU KENDİSİ İPTAL EDİP BAŞKA SAATE VEYA GÜNE ALMASI 15-20 SN SÜRMEKTEDİR. HASTANIN CALLCENTERİ ARAMASI DAHA ZAHMETLİDİR. BUNU ZAMANLA HASTALARA ALIŞTIRMALİYİZ.)

**SENARYO 2 – HASTA KENDİ ADINA RANDEVU ALMIŞ FAKAT KENDİ
ADI YERİNE BAŞKA BİR KİŞİNİN ADININ YAZILMASINI İSTİYOR.**

BU SENARYODA HASTAYI BULUP ADINI ,SOYADINI, TC SİNİ MANUEL SİLİYOR İSTEDİĞİ İSMİ YAZIYORUZ. RANDEVUYU **KOMPLE SİLMİYORUZ.** SADECE DEĞİŞTİRİYORUZ. (YAZDIĞIMIZ İSMİN TC SİNİ TELEFONUNU ALIRSAK BİZİM ADIMIZA FAYDASI OLUR.)

**SENARYO 3 –HASTA MOBİLDEN RANDEVU ALMIŞ İPTAL ETMEK
İSTİYOR.**

MOBİL UYGULAMA SOLT ALT KÖŞEDE **PROFİLİM – RANDEVULARIM –** ALDIĞI RANDEVUNUN ÜZERİNE TIKLAYIP İPTAL ETMESİ GEREKTİĞİNİ BİLDİRİYORUZ. HASTA YAPAMIYORSA RANDEVUNUZ İPTAL EDİLMİŞTİR DİYORUZ. BİLGİ İŞLEMİ ARAYARAK **MOBİL CALCENTER** EKSPANINDAN SİLDİRİYORUZ. RANDEVUYA MÜDEHALE ETMİYORUZ.

-MÜDEHALE EDİLEN RANDEVULARIN VE KİMİN MÜDEHALE ETTİĞİNİN LOGLARI TUTULMAKTADIR. LÜTFEN BU HUSUSLARA UYALIM. EKTE MOBİLDEN ALINIP MÜDEHALE EDİLEN RANDEVULARIN EKSPAN GÖRÜNTÜLERİ VARDIR. BU TÜR KAYITLAR LÜTFEN SONRAKİ ZAMANLARDA OLUŞMASIN.

Kayıt Bilgisi	Adı	Soyadı	Telefon	TC	Doktor	Branş	Randevu Alınış Tarihi	Randevu Tarihi	İşlemler
KAYITLI	ender	özenoğlu	05412264633	42341069100	Akın YOLAS	Üroloji	2018-11-22 22:35:31	2018-11-23 09:10	  
KAYITLI	sadullah	karakuş	05366884651	51562360378	Murat SAKALLI	Kardioloji	2018-11-22 20:43:33	2018-11-26 12:10	  
KAYITLI	leyla	yakar	05366517151	34075634822	Bülent ERENOGLU	Genel Cerrahi	2018-11-22 20:31:27	2018-11-24 11:00	  
KAYITLI			--	--	Suna SOYDEMİR	Kadın Hastalıkları ve Doğum	2018-11-22 18:47:22	2018-11-24 08:50	  
KAYITLI	nazmiye	karadağ	5349615622	50482797844	Mustafa DİNÇ	Göğüs ve Alerji	2018-11-22 17:22:22	2018-11-23 09:10	  
KAYITLI	fatma	gök	5424309953	21730119374	Aynur BACAK	Kadın Hastalıkları ve Doğum	2018-11-22 17:22:03	2018-11-23 15:40	  
KAYITLI	ayşenur	başaran	5072716112	58588104290	Mehmet BARDAKCI	Kadın Hastalıkları ve Doğum	2018-11-22 17:21:54	2018-11-23 11:50	  

KAYITLI	gülsere	adıgüzel	05546810555	25945231630	Osman TUFEKCI	Fizik Tedavi	2018-11-16 20:20:06	2018-11-21 10:00	  
KAYITLI	gülsere	adıgüzel	05546810555	25945231630	Murat SAKALLI	Kardioloji	2018-11-16 20:18:42	2018-11-21 10:40	  
KAYITLI	damla	çetin yanık	5455513225	15782531574	Mehmet BARDAKCI	Kadın Hastalıkları ve Doğum	2018-11-16 16:45:42	2018-11-20 09:00	  
KAYITLI			--	--	Mustafa Kablan KÜRKÜ	Psikiyatri	2018-11-16 13:03:14	2018-11-16 16:10	  
KAYITLI			--	--	Mustafa Kablan KÜRKÜ	Psikiyatri	2018-11-16 13:02:40	2018-11-16 15:50	  
KAYITLI	aysun	sayim	05064007372	11206388144	Mehmet BARDAKCI	Kadın Hastalıkları ve Doğum	2018-11-16 10:44:44	2018-11-30 10:00	  
İLK KAYIT	selda	yavaş	5374540554	32884983162	Murat SAKALLI	Kardioloji	2018-11-15 20:17:51	2018-11-21 09:50	  
İLK KAYIT	elif inci	ceylan	5304776731	16590026818	Ulker AKSOY	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	2018-11-15 11:24:25	2018-11-26 10:30	  

YUKARIDAKİ ÖRNEKLERDE RANDEVU MOBİLDEN ALINMIŞ FAKAT CALLCENTERIN MANUEL SİLDİĞİ TESPİT EDİLMİŞTİR. BU SEBEPLERİ BOŞ KAYIT OLUŞMUŞTUR. MOBİL RANDEVULAR YUKARIDAKİ EKRANDAN SİLİNMELİDİR. (EKTRAN CALLCENTER A VERİLECEK ŞİMDİLİK BİLGİ İŞLEM KONTROLÜNDE.)

Kayıt Bilgisi	Adı	Soyadı	Telefon	TC	Doktor	Branş	Randevu Alınış Tarihi	Randevu Tarihi	İşlemler
KAYITLI	tuba	yurdakul	05070505325	51451768186	Mehmet BARDAKCI	Kadın Hastalıkları ve Doğum	2018-11-23 11:40:52	2018-11-24 11:20	  
KAYITLI	ebrar nisa	dağlı	05077399872	--	Benli YAVUZ	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	2018-11-23 11:29:18	2018-11-24 12:00	  
KAYITLI	gülcin	doğru	5054777738	19769343754	Sezgin SIMSEK	Ortopedi ve Travmatoloji	2018-11-23 10:17:48	2018-11-23 11:00	  

YUKARIDAKİ ÖRNEKTE RANDEVUYA MÜDEHALE EDİLMİŞTİR.. FAKAT HATALI BİR MÜDEHALE YOKTUR. HASTANIN İSMİ DEĞİŞMİŞTİR. YAPILAN MÜDEHALE DOĞRU BİR MÜDEHALEDİR. (SENARYO 2' DE BAHSEDİLEN) (HASTANIN TC'Sİ ALINABİLİRSE FAYDALI OLUR)