clineo

KULLANIM KILAVUZU · MEDİKAL ESTETİK

Kliniğin tek panelde. Adım adım.

Randevudan hasta kartına, klinik kayıttan ödemeye: kliniğini Clineo ile yönetmek için ihtiyacın olan her şey bu kılavuzda.

Medikal Estetik
branşına özel ekranlar

Bulutta
her cihazdan, kurulum yok

Neo
yapay zekâ asistanı

KVKK
şifreli veri, denetim kaydı

İÇINDEKILER

Bu kılavuzda

01 Başlarken: giriş ve ilk kurulum

02 Panel: günün özeti

03 Hasta kartı: tek dijital hafıza

04 Randevu ve takvim

05 Estetik modülü: menü ve hasta kartı

06 İşlem kaydı: yüz haritası, flakon, lazer

07 Onam, bakım talimatı ve acil protokol

08 Büyüme ve satış: online randevu, teklif, paket, üyelik

09 Reçete ve konsültasyon

10 Finans: fatura, tahsilat ve taksit

11 Stok ve karekod

12 Dijital formlar ve onam

13 Görüntülü görüşme

14 Neo: yapay zekâ asistanın

15 Ekip, görevler ve yetkiler

16 Personel: mesai, çalışma saati ve bordro

17 İletişim, hasta portalı ve entegrasyonlar

18 Raporlar, tekrarlayan randevu ve stok talebi

19 Geçiş ve erişim: Excel aktarma, siteye randevu, internet kesintisi

20 Mesaj otomasyonu ve bekleme listesi

21 Tevkifatlı ve kurum faturası

22	Sağlık turizmi ve sterilizasyon
23	Onam ve imzalı proformada zaman damgası, QR, doğrulama
24	Hastaya içerik gönderme ve online talep bildirimi
25	Aboneliğim: kalan süre, ödeme, uzatma
26	Güvenlik, yedek ve KVKK
27	Deneme süren ve destek

01

Başlarken: giriş ve ilk kurulum

Clineo bulutta çalışır. Kurulum yok, güncelleme sende değil. Telefondan, tabletten ya da klinikteki bilgisayardan aynı hesapla girersin.

İlk giriş

1. Tarayıcından **clineo.app** adresine git, **Giriş Yap**'a dokun.
2. Klinik e-postanı ve parolanı yaz.
3. E-postana 6 haneli tek kullanımlık kod gelir. Kod 90 saniye geçerlidir; gelen kodu gir.
4. İlk girişte parola değiştirmen istenebilir. Güçlü bir parola belirle.

Oturum güvenliği

- 30 dakika işlem yapmazsan oturum kendiliğinden kapanır; hasta verisi ekranda açık kalmaz.
- Parolanı unutursan giriş ekranından e-postayla kendin sıfırlarsın.
- Her personelin kendi hesabı olsun. Parolanı kimseyle paylaşma (bkz. Ekip ve yetkiler).

Ekranı kendine göre ayarla

- **Profilim** → **Görünüm**'den **Büyük yazı**'yı açabilirsin; tüm ekranlarda yazılar büyür.
- Yeni sürüm yayınlanınca uygulama güvenli bir anda kendini yeniler. Ctrl+F5 ya da yeniden kurulum gerekmez.

İpucu: Tarayıcıdan “Uygulamayı yükle” dersen Clineo telefonunun ana ekranına kurulur ve uygulama gibi açılır.

02

Panel: günün özeti

Girişte seni panel ve ajanda karşılar. Bugünün işi tek ekranda.

- **Bugünkü randevular**: saat sırasıyla, durumlarıyla birlikte. Hekim kendi panelinde yalnız kendi randevularını görür.
- **Tahsilat ve bekleyen ödeme**: bu ay ne tahsil edildi, ne bekliyor.
- **Aktif hastalar** ve yeni kayıt sayısı.
- **Bildirim zili**: online randevu talebi, gelen hasta, laboratuvar durumu ve mesajlar tek yerde.

Neo: Ekrandaki asistana “bugünkü randevuları göster” yazman ya da söylemen yeterli; ekranı senin yerine açar.

03

Hasta kartı: tek dijital hafıza

Her hasta için tek bir kart. Geçmiş, belgeler, ödemeler ve notlar hep burada.

Hasta eklemek

1. **Hastalar** ekranında **Yeni Hasta** düğmesine bas.
2. Ad, telefon ve gerekli alanları doldur. Kimlik kartını kameraya tutarak da ekleyebilirsin: ad, TCKN ve doğum tarihi kendiliğinden dolar.
3. Yabancı hasta için pasaportla kayıt açarsın; pasaport numarası şifreli saklanır.
4. Kaydet. Hasta kartı açılır; sekmelerden ilerlersin.

Kart sekmeleri

Sekme	Ne yaparsın
Genel Bilgiler	İletişim, doğum tarihi, sorumlu hekim, etiketler, telefon doğrulama
Randevular	Hastanın geçmiş ve gelecek randevuları
Ödemeler	Fatura, tahsilat, taksit planı ve kalan bakiye
Onamlar	Onam formu gönder, e-imzayla topla, arşivle
Reçete	İlaç kataloğundan reçete, geçmiş reçeteler, kaşeli çıktı
Konsültasyon	Başka hekime ya da branşa görüş ve sevk notu
Belgeler	Bilet, rapor, onam gibi dosyalar; şifreli saklanır
Notlar	Klinik notlar; role göre gizlilik uygulanır

Telefonu doğrula

Kartta telefonun altındaki **SMS kodu gönder**'e bas. Hasta gelen kodu söyler, numara doğrulanmış olarak işaretlenir. Kod 10 dakika geçerlidir; numara değişirse doğrulama kendiliğinden düşer.

KVKK: TCKN ve telefon şifreli saklanır, ekranda maskeli görünür. Açtığında bu işlem kim, ne zaman diye kayda geçer. Hasta dosyasını istersen PDF olarak alırsın.

04

Randevu ve takvim

Gün, hafta ve hekim kolonlu görünüm. Çakışma kontrolü kendiliğinden yapılır.

1. Takvimde boş saate tıkla ya da **Yeni randevu**'ya bas.
2. Hasta, hekim, süre ve randevu tipini seç.
3. Kaydet. Aynı hekimde saat çakışıyorsa Clineo uyarır; istersen yine de kaydedersin.
4. Randevuyu sürükleyerek saatini değiştirebilirsin. Hafta görünümünde hasta adı görünür.

Durum akışı

Planlandı → Geldi → Görüşmede → Tamamlandı. Gelmeyeni **Gelmedi** olarak işaretle; gelmeme oranın raporlara yansır.

Hatırlatma ve SMS hesabı

- Randevudan önce SMS ve e-posta hatırlatması gider.
- **Ayarlar** → **SMS Hesabı**'na Netgsm kullanıcı adını, şifreni ve onaylı başlığını gir. Hatırlatmalar kliniğinin adıyla, kendi kontöründen gider; Clineo aracılık ücreti almaz.
- Kendi numarana deneme SMS'i at. Sorun varsa Netgsm hata kodu Türkçe açıklamasıyla görünür.
- WhatsApp'tan hatırlatma için randevu kartındaki WhatsApp düğmesini kullan.

QR ile geliş

1. **Ayarlar** → **Klinik QR** kartından A4 afişi yazdır, bankoya ya da girişe as.
2. Hasta telefonuyla okutur, numarasını yazar. Uygulama indirmez, kimlik sorulmaz.
3. Bugünkü randevusu “Geldi” olur, ilgili hekimin zilinde “Hasta geldi” görünür. Randevusuz gelen de bankoya bildirim olarak düşer.

05

Estetik modülü: menü ve hasta kartı

Konsültasyondan kontrole, satıştan onama: estetik iş akışı kendi menüsünde.

Bölüm	Menüde
Klinik	Konsültasyonlar · Tedavi Planları · Estetik İşlemler · Kontroller · Komplikasyonlar
Büyüme	Büyüme · Satış · Sağlık Turizmi
Operasyon	Paketler · Stok ve Lotlar · Flakonlar · Acil Protokol · Raporlar
Yönetim	Kurulum · Onam Şablonları · İşlem Kataloğu · Odalar · Cihazlar · Yetkinlik Belgeleri · Bakım Talimatları · Entegrasyonlar

Hasta kartı üç grupta toplanır. **Klinik**: Özet, Konsültasyon, Estetik Anamnez, Tedavi Planı, İşlemler, Yüz/Vücut Haritası, Fotoğraflar, Ölçekler ve lazer geçmişi, Ürün/Lot Geçmişi, Kontroller, Komplikasyonlar. **İdari**: Paketler, Satış ve cüzdan, ödemeler. **Onam ve KVKK**: Onamlar, Audit / KVKK.

İlk iş: Kurulum

Yönetim → **Kurulum** adım adım ilerler: hazır onam ve bakım talimatı taslaklarını yükler, flakon süresini (varsayılan 24 saat) belirler, online randevu sayfasını ve lead formu adresini açar.

Rol	Varsayılan
Hekim	Klinik ekranların hepsi; finansal rapor, toplu dışa aktarım ve cihaz yönetimi hariç
Hemşire	Hazırlık, ürün/lot ve fotoğraf yükleme; işlemi tamamlayamaz, onaylayamaz
Banko	Konsültasyon açar, onam imzası ve satış/kapora işler; anamnez, fotoğraf ve işlem ekranları kapalı

Eski kayıtlar: modül öncesi formlar **Eski Branş Kaydı** sekmesinde salt okunur arşiv olarak durur.

06

İşlem kaydı: yüz haritası, flakon, lazer

Hangi noktaya, hangi üründen, ne kadar: işlem ekranında tek tabloda.

Harita ve uygulama noktaları

1 İşlem ekranında görünümü seç: yüz ön, sol profil, sağ profil, vücut ön ya da arka.

2 **Nokta ekle**, haritaya dokun. Tabloda bölge, taraf, miktar, derinlik, teknik, ürün-lot ve durumu gir.

3 **Noktaları kaydet**. Toplam miktar canlı hesaplanır; ürün kaydıyla tutmazsa kırmızıya döner.

- **Haritada soluk göster** geçen seansın noktalarını silik gösterir. Nokta yoksa **Geçen seansı kopyala**: noktalar "planlandı" olarak gelir; dozları kontrol edip onaylarsın.
- Geniş ekranda harita ve tablo yan yana, dar ekranda alt alta durur. Tablo sıkışmaz, yana kayar.

Flakonlar

Flakon aç ürünü stoktan düşer. Sonraki işlemlerde **Açık flakondan pay al** ile uygulanan ve zayi miktarını gir. Süre dolunca ya da **Flakonu kapat** deyince kalan miktar zayi yazılır.

Lazer: bölge bölge uygulama

Lazer, lazer epilasyon ve dövme silmede **Bölge bölge uygulama** ızgarası açılır: bölge, taraf, dalga boyu, J/cm², spot, pulse, atış, kıl rengi ve kalınlığı, ağrı, reaksiyon, sonraki seans. **Bölgeleri kaydet**; toplam atış cihaz kaydına yazılır, geçmiş **Ölçekler ve lazer geçmişi** sekmesinde.

Fotoğraf ve ölçek

- **Fotoğraflar** sekmesinde iki fotoğraf seç, **Seçilenleri karşılaştır**: kaydırmalı, yan yana, geçiş ya da zaman çizelgesi. **Kılavuzlu çekim** aynı açıyı yakalamana yardım eder.
- Ölçekler: GAIS (hekim ve hasta), Glogau, Fitzpatrick kırışıklık, GAGS, mMASI, memnuniyet ve VAS.
- Konsültasyonda **Sesli not**: tarayıcı sesi yazıya çevirir, ses kaydı sunucuya gitmez.

07

Onam, bakım talimatı ve acil protokol

İmzasız işlem yok, talimatsız taburcu yok, acilde adım atlanmaz.

Onam

1 Hasta kartında **Onamlar** → **Yeni onam ata**.

2 **Klinikte imza** ile tablette imzalat ya da **Tablet/portal bağlantısı** → **Bağlantı oluştur** → **Kopyala**.

3 Kopyaladığın tek kullanımlık bağlantıyı hastaya kendin ilet (WhatsApp, SMS).

Bakım talimatı

Yönetim → Bakım Talimatları'nda talimatı hekim onaylar. Sonra işlem ekranından **Bakım talimatı → Gönder**. Onaylı talimat yoksa gönderilmez.

> **Önce oku:** Kurulumla 22 onam (17 Türkçe, 5 İngilizce) ve 16 bakım talimatı taslak olarak gelir. Taslak onam hastaya atanamaz; hekim ya da yönetici metni okuyup **Yeni sürüm** olarak kaydedince kullanılır. Metinleri kendi hukuk değerlendirmenden geçir.

Acil durum

1. Hasta kartında **Acil durum**'a bas, türü seç: damar tıkanması şüphesi, anafilaksi, vazovagal, görme bozukluğu, diğer.
2. Protokol adımlarını uyguladıkça işaretle; her adım saatiyle kaydedilir. Hiyalüronidaz ünite ve lotu girilir.
3. **Protokolü kapat**; **Komplikasyon dosyası aç** ile takibi başlat.

Acil Protokol sayfası acil kitini izler: son kullanma tarihine 30 gün kala uyarır, **Kontrol edildi** ile işaretlersin.

— 08

Büyüme ve satış: online randevu, teklif, paket, üyelik

Talebi hastaya, hastayı pakete, paketi takibe çevir.

Online randevu ve lead

- Kurulumda **Online estetik randevu sayfası açık**'ı seç, adresi **Kopyala**, sitene ya da Instagram profiline koy. İşlem kataloğunda hangi işlemin sayfada görüneceğini, kaporasını ve hekimlerini seçersin.
- Gelen talepler **Büyüme → Online talepler**'de: **Onayla** ya da **Reddet**. Telefon kayıtlı değilse yeni hasta kartı açılır.
- Reklam formlarından gelenler **Leadler**'e düşer (Meta, Zapier ya da web formu). **Konsültasyona çevir** ile süreci başlat; **Kaynak raporu** hangi kanalın hasta getirdiğini gösterir.
- Tedavi planında **Teklif bağlantısı gönder**. Hasta **Onaylıyorum** deyince plan “Onaylandı” olur. **Yeniden randevu** sekmesi tekrar zamanı gelenleri listeler.

Satış ve cüzdan

- **Kapora iste**: randevu satırından ödeme bağlantısı gönder; elden alınırsa **Kapora elden alındı**. Sonra iade edersin ya da yakarsın.

- **Üyelik planları**: her dönem ücreti “ödeme bekliyor” olarak düşer, **Ücreti tahsil et** ile alırsın. İşlemde **Üyelik hakkından düş**.
- **Hediye çekleri** ve **Ürün sat**: satılan ürün stoktan düşer, hastanın evde bakım listesine eklenir.
- Paketlerde **Paketi devret** (kalan seans başka hastaya geçer) ve **Paketi dondur** (bitiş tarihi uzar).
- **Sağlık turizmi dosyası**: ülke, dil, varış ve dönüş, otel, transfer, tercüman, aracı kurum oranı. Teklifi dövizle hazırlarsın.
- **Prim raporu** Clineo Smart: estetik işlemler hekim primine işlem ya da paket seansı fiyatıyla yansır.

Hasta portalı ve ÜTS

- Portalın **Estetik** sekmesinde hasta planlarını, paketlerini, yapılan işlemleri, bakım bilgilerini, sonraki kontrolünü ve tekliflerini görür. Ürün, lot ve doz gösterilmez.
- Tanıtımda kullanmak istediğin öncesi/sonrası görseli önce hasta portaldan onaylar, sonra sen **Yayını onayla** dersin. Bunun için “fotoğrafın tanıtımda kullanılması” onamı gerekir.
- **ÜTS** Clineo Smart: kullanım bildirimleri Entegrasyonlar'da sıraya girer. **ÜTS'ye gönder** ile elle gönderirsin (barkod/GTIN ve lot şart, ÜTS anahtarın Ayarlar'da).

Açık konuşalım: Kapora ve üyelik için Clineo karttan otomatik çekim yapmaz; ödeme durumunu izler. ÜTS bildirimi kendiliğinden gitmez. Neo bugünkü işlemleri, eksik onamları, açık komplikasyonları ve kalan seansları söyler; doz önermez, kayıt değiştirmez.

09

Reçete ve konsültasyon

Reçeteyi ve konsültasyon notunu kaşeli çıktıyla ver.

1. Hasta kartında **Reçete** sekmesine geç, **Yeni Reçete**'ye bas.
2. İlacı adla, etken maddeyle ya da kutudaki barkodla bul. Listede yoksa serbest metinle yaz.
3. Kaydet ve yazdır. Çıktıda hekim kaşe ve imza alanı yer alır.

Başka bir hekime ya da branşa görüş ve sevk notunu **Konsültasyon** sekmesinden yazarsın. Reçete ve konsültasyonu yalnız hekim ve yönetici yazar.

Açık konuşalım: Clineo e-Reçete sistemine reçete göndermez. Buradaki reçete kayıt ve çıktı içindir; e-Reçete'yi Bakanlık sisteminden düzenlemeye devam edersin.

10

Finans: fatura, tahsilat ve taksit

Ne kadar kazandın, kim ne kadar borçlu: tahmin etmeden gör.

Fatura kesmek

1. Hasta kartında **Ödemeler** sekmesine geç, **Yeni fatura**'ya bas.
2. Kalemleri ve KDV oranını gir; toplam kendiliğinden hesaplanır.
3. Kaydet, gerekirse yazdır ya da PDF olarak paylaş.

Taksit planı

Tutarı ve taksit sayısını gir; Clineo vade tarihlerini oluşturur. Vadesi gelen ve geçen taksitler panele ve fırsat raporlarına düşer.

Online tahsilat (Clineo Pay)

Ödeme bağlantısı oluştur, hastaya SMS ya da WhatsApp ile gönder. Ödeme gelince fatura kendiliğinden “ödendi” olur.

Ön muhasebe Clineo Smart

Kasa ve banka hareketleri, cari hesaplar, gelir–gider, çek/senet takibi. İşlem bazında KDV oranı ve istisna, stopaj hesabı ve POS komisyonu burada. Gider faturasını dosya olarak kayda eklersin.

11

Stok ve karekod

Malzemen nerede, ne kadar kaldı, hangi lot: tek bakışta. Clineo Smart paketinde.

- Giriş ve çıkış hareketi işle; kritik seviyeye inen ürün için uyarı al.
- Kutudaki karekodu el terminaliyle ya da cihazın kamerasıyla okut; ürün, lot, son kullanma tarihi ve seri numarası ayrışır.
- Karekod çıkışta da okutulur. Kontrol hanesi tutmayan barkod ve stokta olmayan lot reddedilir; başka bir lottan düşülmez.

— 12

Dijital formlar ve onam

Kâğıt doldurtma; bağlantı gönder, imzalı gelsin.

1. **Dijital Formlar**'da kendi formunu oluştur ya da hazır şablonu kullan.
2. Formu hastaya bağlantı olarak gönder.
3. Hasta doldurur; yanıt doğrudan kartına düşer.
4. Onam formlarında parmak ya da fare ile e-imza alınır; imzalı kopya arşivlenir.
5. İmzalanan onam zaman damgası ve QR alır (bkz. ilgili bölüm).

— 13

Görüntülü görüşme

Ayrı uygulama yok; bağlantı gönder, bekleme odasından görüşmeye al.

Görüşmeyi başlat

1. Hasta kartının üstündeki **Görüntülü görüşme** düğmesine bas. Düğmeyi yönetici ve hekim görür. Nedeninde “online” ya da “görüntülü” geçen randevunun kartında **Görüşmeyi başlat** ve **Bağlantıyı gönder** da çıkar.
2. Görüşme ekranında **Davet**'e bas. Bağlantıyı kopyala ya da SMS/WhatsApp ile gönder.
3. Hasta bağlantıyı tarayıcıda açar; uygulama kurmaz. Bilgilendirmeyi okur, kamera, mikrofon ve bağlantısını dener, bekleme odasına geçer.
4. Panelin hangi ekranındaysan köşede “bekliyor” kartı çıkar. **Görüşmeye geç** de, sonra **Görüşmeye al** ya da **Reddet**. Gecikeceksen hazır mesaj gönderebilirsin.

Görüşme sırasında

- **Misafir:** Davet ekranından eş, ebeveyn, tercüman ya da ikinci hekim için ayrı bağlantı üretirsin. Misafir de bekleme odasından geçer. Görüşme en çok 4 kişiliktir.
- **Bağlantı koparsa:** görüşme kendini toparlamayı dener. Sayfa yenilenince görüşme bitmez; yalnız **Bitir** herkes için bitirir.
- **Kamera ve ses:** kameran yoksa ya da açılmıyorsa yalnız sesle katılırsın. Telefonda **Çevir** ön ve arka kamera arasında geçer. Ekran paylaşımında hasta senin onayını bekler.

- **Sohbet ve dosya:** mesaj, fotoğraf ve PDF (en çok 25 MB) doğrudan cihazlar arasında gider, görüşme bitince silinir. Dosyayı saklamak istersen **Hasta dosyasına kaydet**'e bas; kayıt sınırı 10 MB.
- **Not:** yandaki not alanına yaz, kaydedince karta eklenir. Kendiliğinden hiçbir şey kaydedilmez.

Bağlantı süresi ve otomatik gönderim

- Randevuya bağlı bağlantı, randevu bitiminden 2 saat sonrasına kadar geçerlidir; önceden gönderebilirsin. Randevusuz açılan bağlantı 4 saat geçerlidir.
- Sen görüşmeyi bitirince bağlantı kapanır, yeniden girdiğinde açılır.
- Yönetici isterse **Online randevuya 30 dakika kala bağlantıyı SMS ile otomatik gönder** ayarını açar. Varsayılan kapalıdır, SMS kredisi harcar, SMS izni olmayana gitmez.
- Karttaki **Geçmiş görüşmeler** tablosunda yalnız tarih, hekim ve süre tutulur.

Gizlilik: Görüşme kendi altyapımızda kurulur. Görüntü, ses ve sohbet kaydedilmez, sunucuda saklanmaz.

14

Neo: yapay zekâ asistanın

Yazarak ya da konuşarak sor; Neo kaydı bulur, ekranı açar, özetler.

- “Bugünkü randevuları göster”, “bu hastanın ödemelerine geç”, “geciken taksitleri göster” gibi cümleler yeterli.
- Mikrofona dokunmadan **“Hey Neo”** diyerek başlatırsın.
- Neo hangi hastayla konuştuğunu ekranda bir etiketle gösterir; “bu hasta” dediğinde o kayda bağlı kalır. İki sekmede iki farklı hasta açıksa karıştırmaz.
- Benzer adlı birden fazla kayıt varsa birini kendisi seçmez; sana seçenek sunar.

Kontrol sende: Kayıt değiştiren her işlem **onay kartıyla** gelir; onaylamadan hiçbir şey kaydedilmez. Neo tanı koymaz, klinik karar vermez.

15

Ekip, görevler ve yetkiler

Herkes işini görsün, fazlasını değil.

Rol	Varsayılan kapsam
Yönetici	Her şey, kullanıcı yönetimi dâhil
Hekim	Hasta kaydı, klinik modüller, reçete ve konsültasyon; kendi ajandası
Banko	Randevu, hasta kaydı, tahsilat; klinik not ve sağlık görüntüsü yok
Hemşire	Klinik destek ekranları
Laboratuvar	Laboratuvar vaka ekranları

- Her modülde **okuma, yazma ya da tam yetki** rol bazında verilir; tek bir kişiye istisna tanımlayabilirsin.
- Kliniğin son aktif yöneticisi pasifleştirilemez; kimse kendi yetkisini yükseltemez.

Görevler ve mesajlar

- Görevi kişiye ve hastaya bağla; öncelik ve son tarih ver. “Kontrol için ara” unutulmaz.
- Ekip kurum içi mesajlaşmayla yazışır; mesaj başka kliniğe gitmez.
- Kişisel notların yalnız sende durur.

16

Personel: mesai, çalışma saati ve bordro

Kim ne zaman çalışıyor, kim izinli, bordro ne tutuyor: tek menüde.

Personel menüsünde dört bölüm var.

- **Mesai:** çalışan **Giriş yap** / **Çıkış yap** ile mesaisini işler. Yönetici **Klinik ağı** → **Bu ağı ekle** ile girişi yalnız klinik ağına kısıtlayabilir; **Mesai raporu**'nda elle kayıt ekler ya da düzeltir.
- **Çalışma saatleri & izin:** yönetici hekimin günlerini, saatlerini ve molasını girer, **+ İzin ekle** ile izin tanımlar. Saat dışına ya da izinli güne randevu açılırken Clineo uyarır; istersen yine de kaydedersin.
- **Sorumlu asistan:** asistanı hekime bağla. Asistan ajandada “Sorumlu olduğum hekimler” filtresiyle yalnız o hekimleri görür.
- **Bordro** (yönetici): maaş profillerini gir, **Bordroyu hesapla** → **Onayla** → **Ödendi olarak işle**. Bordroyu Excel olarak indirirsin.

17

İletişim, hasta portalı ve entegrasyonlar

Hasta ile yaptığın her temas kayıtlı, hatırlatmalar sırada.

İletişim menüsü

- **İletişim kaydı: + Arama / not kaydı** ile telefon görüşmesini hastanın kartına işle.
- **Şablonlar:** kendi mesaj şablonunu yaz ya da **Hazır şablonları ekle**.
- **Tedavi sonrası:** kural kur (ör. işlemden 2 gün sonra kontrol mesajı); gidecek mesajlar **Kuyruk ve gönderilenler**'de bekler, **Şimdi gönder** ya da **İptal**.
- **Kanallar** (yönetici): WhatsApp Business (Meta Cloud API), kliniğinin kendi e-posta hesabı (SMTP) ve santral. Her birinde **Bağlantıyı test et**.
- **CRM** (yönetici): HubSpot, Zoho ya da Salesforce. Yalnız aktarım izni verilmiş hastalar ad, telefon ve e-postası gider; sağlık verisi gitmez.

Arayan kimliği: Bulut santralin Clineo'ya bildirim gönderiyorsa, arayan kayıtlıysa Clineo açıkken ekranda kartı açılır. Telefonun kendi arama ekranında görünmez.

Hasta kartında yeni düğmeler

- **Hasta portalı:** hastaya bağlantı gönder. Hasta doğum tarihiyle (kayıtta yoksa telefonunun son 4 hanesiyle) girer, randevularını ve bakiyesini görür. Yeni bağlantı eskisini geçersiz kılar.
- **Mesaj** ile şablondan mesaj gönder; **İletişim** sekmesinde geçmiş durur. Genel Bilgiler'deki **İletişim izinleri** e-posta ve CRM iznini tutar.
- **Birleştir** (yönetici): aynı kişiye açılmış iki kartı birleştir. **Mükerrer Kayıtlar** menüsü olası çift kayıtları listeler; **Bu kartı ana kart yap**.
- **Ödemeler** sekmesinde **İade**: iade eksi tahsilat olarak işlenir.

18

Raporlar, tekrarlayan randevu ve stok talebi

Kaçan hastayı, yarım kalan işi ve borcu listele; Excel'e al.

Rapor	Ne gösterir
Günlük izlem	Günün randevu, geliş ve tahsilat özeti
Kayıp hasta	Uzun süredir gelmeyen, ileri randevusu olmayanlar
Yarım kalan tedavi / seans	Başlayıp bitmeyen tedavi ve seanslar
Planlanıp başlamayan	Plan yapılmış, hiç başlanmamış tedaviler
Hekim başına borç	Açık bakiyenin hekim kırılımı
Tamamlanan tedaviler · Yeni hastalar	Dönemde biten işler ve yeni kayıtlar
Tahsilat ve iade · Randevu dağılımı	Para hareketi ve randevu yoğunluğu

Raporlar menüsünde her raporun **Göster** ve **Excel** düğmesi var.

- **Tekrarlayan randevu:** randevu formundaki **Tekrar** alanında her gün, her hafta ya da her ay seç, kaç kez olacağını gir. Çakışan tarihleri Clineo sorar, istersen atlarsın.
- **Tekrarlayan görev:** görev formunda günlük, haftalık, aylık ya da yıllık tekrar ve isteğe bağlı bitiş tarihi.
- **Stok Talepleri** Clineo Smart : ekip malzeme ister (**Talep et**); yetkili **Onayla**, **Stoktan karşıla** ya da **Reddet**.

Arayüz dili: Türkçe / İngilizce

Profilim → **Görünüm**'den **EN · English**'i seçersen ekranlar İngilizce görünür. Seçim o cihazda saklanır. Neo ve yazdırılan belgeler Türkçe kalır; kendi girdiğin veriler çevrilmez.

19

Geçiş ve erişim: Excel aktarma, siteye randevu, internet kesintisi

Hasta listeni getir, sitene randevu formu koy, bağlantı kesilince kayıtlara bak.

Excel ya da CSV'den hasta aktar

1. **Aktarım & Araçlar** → **Hasta aktar (Excel)**'i aç. Menüyü yönetici görür.
2. .xlsx ya da .csv dosyasını seç. İlk satır başlık olmalı. Excel'de ilk sayfa okunur.

3. Sütunları eşle. Clineo tanıdığı başlıkları kendisi eşler; sen kontrol edersin.

4. **Dene**'ye bas: aktarılabilir, zaten kayıtlı, hatalı ve uyarılı sayıları ile satır satır sebep çıkar.

5. **Aktar** ile bitir. Düğme, deneme sonucunda aktarılacak satır varsa açılır.

- Her satırda ad ve geçerli bir TCKN ya da telefon gerekir. İkisi de yoksa satır atlanır.
- Aynı TCKN ya da aynı telefonla kayıtlı hasta ikinci kez açılmaz.
- TCKN ve telefon şifreli saklanır. Hastanın notuna aktarım tarihi eklenir.
- Tek dosyada en fazla 5.000 hasta ve 8 MB. Eski .xls okunmaz; önce .xlsx ya da .csv olarak kaydet.

İki sınır: Yalnız hasta kartı bilgileri aktarılır; tedavi, ödeme ve randevu gelmez. Aktarılan hastanın mesaj izni kapalı başlar. İzni kartından açmadan SMS ve WhatsApp gitmez.

Sitene randevu formu

Aktarım & Araçlar → **Siteye randevu** iki hazır kod verir. **Kopyala** ile alıp sitene yapıştırırsın.

- **Yüzen "Randevu al" düğmesi:** her sayfada sağ altta durur, form pencerede açılır. Kodu </body> etiketinden önce yapıştır. **Düğme rengi**'ni buradan seçersin.
- **Sayfa içine gömülü form:** kodu, formun görünmesini istediğin yere yapıştır.

Önizleme formu aynı ekranda gösterir. Gelen talepler **Online Randevu** ekranına düşer. Online randevu paketinde kapalıysa ekran uyarı verir; kod çalışmaz.

İnternet kesilirse

Bağlantı gidince ekranın altında **Çevrimdışı** şeridi ve son güncelleme saati çıkar.

- Daha önce açtığın ekranlar son hâliyle görünür: ajanda, hasta kartı, telefon numarası. Hiç açmadığın bilgi gösterilmez.
- Kayıt yapılamaz. Değişiklikler sıraya alınmaz; bağlantı dönünce yeniden girersin.
- Kopya senin oturumuna özeldir. 7 günden eski veri gösterilmez, çıkış yapınca cihazdan silinir.

— 20

Mesaj otomasyonu ve bekleme listesi

Tekrar eden mesajı kurala bağla, iptal olan saati doldur.

Mesaj otomasyonu

1. Yönetici olarak **Mesaj Otomasyonu** menüsünde **+ Yeni kural**'a bas.

2 **Tetikleyici**'yi seç. Hazır mesaj metni gelir; yer tutuculara tıklayıp düzenlersin.

3 **Kanal**: SMS, WhatsApp ya da E-posta. İstersen **Yaş** aralığı ve **Hekim** koşulu ekle.

4 **Göndermeden dene (son 30 gün)**'e bas: kural açık olsaydı kaç mesaj, kime, hangi metinle giderdi görürsün. İzni olmayan hasta işaretli çıkar.

5 **Kaydet**, sonra listede **Aç**. Her kural kapalı başlar.

Tetikleyici	Ayar
Yeni randevu oluşturulunca · Randevu iptal edilince · Hasta randevuya gelmeyince	Gecikme (dakika)
Doğum gününde	Gönderim saati
X gündür gelmeyen hastaya · Borcu olan hastaya (X günde bir)	Gün, gönderim saati

- Kuralı açtığın andan önceki olaylara mesaj gitmez. Aynı olaya ikinci kez gitmez.
- Kurallar 5 dakikada bir taranır. Gönderilen, kuyrukta ve atlanan sayısı listede görünür.
- Mesaj izni olmayan hastaya SMS ve WhatsApp, e-posta izni olmayana e-posta gitmez.
- Kuralı kapatır ya da silersen kuyrukta bekleyen mesajları iptal olur.

Bekleme listesi ve erken yer SMS'i

1 Hasta kartında **Bekleme listesi** düğmesine ya da **Bekleme Listesi** menüsünde **+ Listeye ekle**'ye bas.

2 **İstenen işlem**, **Süre**, **Hekim**, **En erken tarih**, uygun günler ve saatleri gir. Gerekirse **Acil**'i işaretle. Bir hasta listede bir kez bulunur.

3 Gelecek bir randevu iptal edilince saat **Boş yerler**'de çıkar. Uyan hastalar altında listelenir; acil olanlar önce gelir.

4 Hastaları seç, **SMS ile teklif gönder**'e bas.

5 Hasta bağlantıyı açar, **Bu saati al**'a basar. İlk basan randevuyu alır, sana bildirim düşer. Sonra gelenler yerin dolduğunu görür; listedeki yerleri korunur.

- Boş yer, en az 1 saat sonrası ve en çok 60 gün içindeki iptal edilen randevulardan oluşur.
- Süresi hastanın istediği süreden kısa olan yer ona önerilmez. O gün randevusu olan hastaya da önerilmez.
- **Kapat** boş yeri ve bekleyen teklifleri kapatır. **Çıkar** hastayı listeden alır.

- Otomatik teklif varsayılan olarak kapalıdır. **Aktarım & Araçlar** → **Ayarlar**'dan açarsın. Aynı anda 3 hastaya gider, teklif 4 saat geçerlidir; ikisini de değiştirebilirsin.

21

Tevkifatlı ve kurum faturası

Kuruma kesilen fatura ve tevkifat bilgisi.

Tevkifatlı ve kurum faturası

1. Fatura satırında **Yazdır**'ın yanındaki **Tür** düğmesine bas. Yönetici ve banko görür.
2. **Tür**'ü seç: **Satış (normal)**, **Tevkifatlı** ya da **İstisna**.
3. Tevkifatlıda 3 haneli **Tevkifat kodu** ve **Oran** gir. Tevkif edilen KDV ve ödenecek tutar hesaplanır. Kodu muhasebecinden teyit et.
4. Alıcı şirketse **Unvan**, **VKN / TCKN**, **Vergi dairesi**, adres ve e-posta yaz. Boş bırakırsan alıcı hastadır.
5. **Kaydet**. Çıktı için **Bu bilgilerle yazdır**.

Açık konuşalım: Tevkifatlı fatura otomatik e-belgeye gitmez. Onu e-Fatura sağlayıcının panelinden aynı kod ve oranla kesersin. Kurum alıcısı bilgisi de Clineo'dan gönderilen e-belgeye taşınmaz. **Bu bilgilerle yazdır** çıktısı bilgilendirme amaçlıdır, resmî belge yerine geçmez. **İstisna** yalnız kayıtta durur. e-Belgesi gönderilmiş faturanın türü değişmez.

22

Sağlık turizmi ve sterilizasyon

Yurt dışından gelen hasta ve hangi setin hangi döngüden çıktığı.

Sağlık turizmi

- **Kayıt:** Hasta kartı → **Sağlık turizmi** sekmesi. Ülke, dil, durum, varış ve dönüş, otel, transfer, tercüman, acente ve komisyon yüzdesi, paket fiyatı ve para birimi.
- **Liste: Sağlık Turizmi** menüsünde önümüzdeki 14 gün gelenler, tüm kayıtlar ve **Acente özeti**: acente başına hasta, paket toplamı ve komisyon.

Paket fiyatı hasta bakiyesine yazılmaz; komisyon yalnız özette hesaplanır, ödeme kaydı açmaz.

Sterilizasyon: ilk kurulum

1. **Sterilizasyon** → **Cihaz & test**: **+ Cihaz** ile otoklavını ekle.
2. **Setler**: **+ Set** ile muayene, cerrahi, endo gibi setleri tanımla. Raf ömrü verilmezse varsayılan 30 gündür; varsayılanı **Aktarım & Araçlar** → **Ayarlar**'dan değiştirirsin.

Günlük akış

1. **Cihaz & test** → **+ Test**: Bowie-Dick, Vakum, Helix ya da Biyolojik indikatör, sonucuyla. Geçen testi olmayan cihaz için ekranda uyarı durur; döngüyü engellemez.
2. **+ Döngü başlat**: cihaz, program, sıcaklık, basınç, bekleme süresi, indikatörler, set başına paket adedi. **Kaydet ve etiket bas** barkodlu etiketleri yazdırır.
3. Döngü bitince **Sonuç gir**: **Geçti** ya da **KALDI**.
4. **Hastada kullan** sekmesinde hastayı seç, etiket barkodunu okut. Hasta kartındaki **Steril set** sekmesinden de kaydedersin.

- **Onay:** Hekim ve hemşire kendi başlattığı döngüyü doğrudan onaylayamaz. Tek kişi çalışıyorsan “kendim onaylıyorum” kutusunu işaretle. Yönetici onaylayabilir.
- **Reddedilen paket:** döngüsü onaylanmamış, KALDI, süresi geçmiş ya da daha önce kullanılmış paket kabul edilmez.
- **KALDI:** döngünün hazır paketleri geri çekilir. Sonucu girdikten sonra ekranda değiştirme düğmesi yok.
- **Paketler** düğmesi her paketin durumunu ve kullanıldığı hastayı gösterir. **Etiketleri yeniden bas** buradadır.

23

Onam ve imzalı proformada zaman damgası, QR, doğrulama

İmza atılınca belgenin özeti damgalanır. QR ile hangi anda imzalandığı ve sonradan değişmediği görülür.

Neler damgalanır

- İmzalanan ya da reddedilen **onam** formları: hasta kartındaki **Onamlar** sekmesi ve estetik onamları.
- İmzalanan **proforma**: hasta kartındaki **Proforma** sekmesi. Bu sekme diş branşında vardır.

Senin bir şey yapman gerekmez; damga imzadan sonra kendiliğinden alınır. Damga servisi yanıt vermezse Clineo sonra yeniden dener.

Ekranda nerede görürsün

1. Listede rozet çıkar: **Zaman damgalı** ve saati. Damga henüz gelmediyse **Zaman damgası bekleniyor** yazar.
2. Belgeyi aç. **Elektronik imza kaydı** kutusunda QR, imzalayan, belgeyi açan, imzayı alan, imza tarihi, doğrulama kodu ve damga zamanı durur.
3. Kutudaki **Doğrulama sayfasını aç** ve **Zaman damgası dosyası (.tsr)** bağlantılarını kullanırsın.
4. Yazdırınca aynı QR ve imza kaydı çıktının altına eklenir. İngilizce proformada da bu blok Türkçedir.

Doğrulama sayfası

QR'ı okutan kişi **clineo.app/dogrula** sayfasına gider. QR yoksa 16 haneli kodu aynı adrese elle yazar. Giriş gerekmez.

Sayfada	Anlamı
Belge değişmemiş	Kayıttaki metin ve imza, damga alındığı andaki hâliyle aynı
Belge değişmiş	Kayıttaki belge damga anındaki hâliyle aynı değil; kliniğe başvurulur
Zaman damgası bekleniyor	Belge kayıtlı, damga servisinden yanıt bekleniyor
Onam sonradan geri çekildi · Teklif sonradan iptal edildi	Damga, imzalandığı andaki belgeyi kanıtlar; sonraki durum ayrıca yazar

Sayfada belge türü, klinik adı, durum, imza zamanı, damgayı veren, kod ve belge özeti görünür. İmzalayanın adı yalnız baş harfleriyle çıkar. Hasta adı ve belge metni gösterilmez.

Gizlilik ve kanıt

- Damga servisine yalnız belgenin SHA-256 özeti gider. Hasta adı ve metin Clineo'dan çıkmaz.
- Damga RFC 3161 standardındadır. Servis DigiCert, yedeği Sectigo'dur.
- Damga kaydı silinmez, damgalandıktan sonra değiştirilmez.
- .tsr dosyasıyla damgayı Clineo'dan bağımsız olarak OpenSSL ile doğrulayabilirsin; komut sayfada yazar.

- Damga, belgenin damga anında var olduğunu gösterir. Özellik açılmadan önce imzalanmış belgede damga saati imza saatinden sonra olur.

Açık konuşalım: Bu, 5070 sayılı Kanun'daki nitelikli zaman damgası değildir. Nitelikli damga BTK onaylı bir sağlayıcı gerektirir. Hukuki bir süreçte kullanacaksan avukatına danış.

24

Hastaya içerik gönderme ve online talep bildirimi

Eğitim içeriğini bağlantıyla iletirsin, talep sonucu hastaya SMS gider.

Eğitim içeriğini hastaya gönder

- **Hasta Eğitim Medyası** ekranında içeriğin altındaki **Hastaya gönder**'e bas. Yönetici, hekim ve banko gönderebilir.
- Hastayı ara, kanalı seç. SMS için hastada SMS izni, telefon ve SMS hesabı gerekir. WhatsApp kendi hesabından açılır, mesajı sen gönderirsin.
- SMS gidemezse ekran nedenini yazar ve bağlantıyı gösterir; kendin iletebilirsin.
- Bağlantı 30 gün geçerlidir. İçeriği silersen bağlantı da kapanır. Mesajda içerik başlığı yazmaz.

Online randevu talebi

- Talebi onaylayınca ya da reddedince hastaya SMS gider. Gidemezse ekran söyler, hastaya sen haber verirsin.
- Onaylarken saat hekimin başka randevusuyla çakışıyor ya da mesai dışındaysa önce uyarı çıkar. Yine de oluşturabilirsin.

Neo'ya sorabileceklerin

- **Bugün gelmeyen hastalar**: bugün "gelmedi" işaretlenenler.
- **Memnuniyet puanı**: yanıtlanan anketlerin ortalaması. Hekim ve yönetici görür.
- **Görüntülü randevular**: görüşmesi açılmış, bugün ve sonraki randevular.
- **[Hasta adı] anamnez**: son doldurulan anamnez formu. Hekim ve yönetici görür.

25

Aboneliğim: kalan süre, ödeme, uzatma

Ne zaman bitiyor, ödeme işlendi mi, nasıl uzatırsın.

Sayfada neler var

- Menüden **Aboneliğim**'i aç; sayfayı yalnız yönetici görür. Bitiş tarihi, kalan gün, paket ve bu dönemin ödeme durumu üstte yazar.

- Demoda kalan gün her ekranın üstünde de görünür. Satın almak için paketi seçip sözleşmeyi başlatırsın.
- Ödeme geçmişinde dönemler durur; fatura yüklendiyse buradan indirirsin. İmzalı sözleşmeye de buradan geçersin.
- Fatura bilgin değiştiyse **Değişiklik iste** ile yaz; talep olarak bize gelir.

Süreyi uzatmak

1. **Uzatma talebi aç**'a bas. IBAN, tutar ve açıklama kodu çıkar.
2. Havaleyi yap, açıklamaya kodu yaz.
3. **Dekont yükle** ile PDF ya da fotoğrafı ekle. Ödeme kontrol edilince süren uzar, e-posta alırsın.

Süre dolarsa

Zaman	Ne olur
Bitişten önce	E-postayla hatırlatılır; son 30 günde yöneticinin ekranında bant çıkar.
Bitişten sonra 1–7. gün	Her şey çalışır, üstte uyarı durur.
8–30. gün	Salt okunur: kayıtlara bakar, indirirsin; yeni kayıt girilmez. Uzatınca aynı gün açılır.
31. günden sonra	Giriş kapanır. Veri otomatik silinmez.

Bu takvim satın alan hesaplar içindir. Demo süresi bitince giriş hemen kapanır.

Kayıtlarını indirmek, aboneliği sonlandırmak

- **Kayıtlarımı indir** kayıtları Excel dosyası olarak verir. Görsel ve dosyalar içinde değildir; onlar için bize yaz.
- **Aboneliği sonlandır** talep açar. Süren bitene kadar hesabın açık kalır, sonra yenilenmez.

26

Güvenlik, yedek ve KVKK

Sağlık verisi hassastır; Clineo buna göre kuruldu.

- TCKN, telefon ve pasaport numarası diskte şifreli tutulur, ekranda maskelenir.
- Yüklediğin belgeler şifreli saklanır; herkese açık bir adresten verilmez.
- Hassas alan açma, kayıt değiştirme ve silme işlemleri denetim kaydına yazılır.
- Veritabanı her gün kendiliğinden yedeklenir; yüklediğin dosyalar da yedeklenir.
- Randevu, rapor ve hatırlatmalarda Türkiye saati esas alınır.
- İstersen erişimi yalnız klinik ağına kısıtlayabilirsin Clineo Enterprise.

27

Deneme süren ve destek

14 gün boyunca tüm Clineo Smart özellikleri açık.

- Deneme sürende girdiğin veriler kaybolmaz; devam edersen aynı hesapla yolun sürer.
- Önceki programındaki hasta ve klinik verilerini ücretsiz aktarıyoruz. Hasta listesini kendin de yükleyebilirsin: **Aktarım & Araçlar → Hasta aktar (Excel)**.
- Takıldığın yerde uygulama içindeki **Destek** ekranından talep açabilirsin.
- Neler değiştiğini **clineo.com.tr/yenilikler** sayfasında tarihiyle görürsün.

Bize ulaş: WhatsApp 0545 909 72 66 · demo@clineo.com.tr