

Kliniğin tek panelde. Adım adım.

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

Psikiyatri

branşına özel ekranlar

Bulutta

her cihazdan, kurulum
yok

Neo

yapay zekâ asistanı

KVKK

şifreli veri, denetim
kaydı

Bu kılavuzda

- | | |
|----|--|
| 01 | Başlarken: giriş ve ilk kurulum |
| 02 | Panel: günün özeti |
| 03 | Hasta kartı: tek dijital hafıza |
| 04 | Randevu ve takvim |
| 05 | Psikiyatri modülleri |
| 06 | Seans yönetimi |
| 07 | Bugün: kontrol muayenesi |
| 08 | Muayene sekmesi: tek zaman ekseninde seyir |
| 09 | Bekleme listesi, onam, belge ve görüntülü görüşme |
| 10 | Reçete ve konsültasyon |
| 11 | Finans: fatura, tahsilat ve taksit |
| 12 | Stok ve karekod |
| 13 | Dijital formlar ve onam |
| 14 | Görüntülü görüşme |
| 15 | Neo: yapay zekâ asistanın |
| 16 | Ekip, görevler ve yetkiler |
| 17 | Personel: mesai, çalışma saati ve bordro |
| 18 | İletişim, hasta portalı ve entegrasyonlar |
| 19 | Raporlar, tekrarlayan randevu ve stok talebi |
| 20 | Geçiş ve erişim: Excel aktarma, siteye randevu, internet kesintisi |
| 21 | Mesaj otomasyonu ve bekleme listesi |

22	Tevkifatlı ve kurum faturası
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

Başlarken: giriş ve ilk kurulum

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

İlk giriş

- 1 Tarayıcıdan **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” dersin Clineo telefonunun ana ekranına kurulur ve uygulama gibi açılır.

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.
- Ad, telefon ve gerekli alanları doldur. Kimlik kartını kameraya tutarak da ekleyebilirsin: ad, TCKN ve doğum tarihi kendiliğinden dolar.
- Yabancı hasta için pasaportla kayıt açarsın; pasaport numarası şifreli saklanır.
- Kaydet. Hasta kartı açılır; sekmelerden ilerlersin.

Kart sekmeleri

Sekme	Ne yaparsın
Genel Bilgiler	İletişim, doğum tarihi, sorumlu hekim, etiketler, telefon doğrulama
Psikiyatri modülleri	Branşına özel kayıtlar (bkz. sonraki bölüm)
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
Akış · Ölçekler · Hedefler · Ödevler	Terapi sürecinin tamamı (bkz. Seans yönetimi)
Belgeler	Bilet, rapor, onam gibi dosyalar; şifreli saklanır
Notlar	Klinik notlar; role göre gizlilik uygulanır

Telefonu dođrula

Kartta telefonun altındaki **SMS kodu gönder**'e bas. Hasta gelen kodu söyler, numara dođrulanmış olarak işaretleir. Kod 10 dakika geçerlidir; numara deđişirse dođrulama kendiliđinden düşer.

KVKK: TCKN ve telefon şifreli saklanır, ekranda maskeli görünür. Açtıđında 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 kendiliđinden 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 çakışiyorsa Clineo uyarır; istersen yine de kaydedersin.
- 4 Randevuyu sürükleyerek saatini deđiştirebilirsin. Hafta görünümünde hasta adı görünür.

Durum akışı

Planlandı → Geldi → Görüşmede → Tamamlandı. Gelmeyen **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 kliniđinin 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 afiş yazdır, bankoya ya da girişe as.
- 2 Hasta telefonuyla okutur, numarasını yazar. Uygulama indirmez, kimlik sorulmaz.
- 3 Bugünkü randevusu “Geldi” olur, ilgili hekimin zinde “Hasta geldi” görünür. Randevusuz gelen de bankoya bildirim olarak düşer.

Psikiyatri modülleri

Clineo branşına göre şekillenir. Psikiyatri seçiliyken hasta kartında aşağıdaki modüller açılır.

Seans / Muayene Notu

Görüşme süresi, ruhsal durum muayenesi ve not

Süre (dk)

Ruhsal durum muayenesi

Görüşme notu

İlaç Takibi

Kullanılan ilaç, doz, uyum ve yan etkiler

İlaç

Doz

Uyum

Yan etkiler

Ölçek

Uygulanan ölçek ve puanı

Ölçek

Puan

Değerlendirme

Gizli Klinik Not

• gizli

Yalnızca admin ve hekim görebilir — banko ve asistan erişemez

Gizli klinik not

Nasıl kullanılır: Hasta kartını aç, ilgili modülün sekmesine geç, **Yeni kayıt**'a bas ve alanları doldur. Her kayıt tarihiyle saklanır; ölçüm alanları zaman içinde grafiğe döner.

Seans yönetimi

Terapi süreci tek dosyada: seans, not, hedef, ödev.

- **Seans kaydı:** planlandı, tamamlandı, iptal, gelmedi. İptal ve gelmemede gerekçe yazılır; seans modu ve ruhsal durum hazır seçeneklerle işaretlenir.
- **Klinik not sistemi:** 37 hazır not türü ve şablon kütüphanesi. Her düzenlemede önceki sürüm saklanır.
- **Hedefler ve atılımlar:** terapi hedefine ilerleme yüzdesi verirsın; kırılma anını “atılım” olarak o seansa bağlarsın.
- **Ödev linki:** hasta ödevi telefonundan görür, yaptığını işaretler, yanıt yazar. Giriş yapmaz; kendisine özel bağlantıyla açar.
- **Klinik ölçekler** **Clineo Smart** : PHQ-9, GAD-7, BAI ve PCL-5 bağlantıyla gönderilir, puan kendiliğinden hesaplanır.
- **Birleşik akış:** seanslar, notlar, ölçek sonuçları ve ödevler tek zaman çizelgesinde.

Mahremiyet: Seans içeriğini yalnız hekim ve yönetici yazar. Kişisel notların başka kullanıcıya görünmez. Not ekleme, düzenleme ve silme denetim kaydına yazılır.

Bugün: kontrol muayenesi

Hasta sırası, geciken takipler ve bekleyen tetkikler tek ekranda.

- **Bugünkü hastalar** tablosu: saat, hasta, şekil (yüz yüze ya da görüntülü), durum. **Muayeneyi aç** ile hastanın muayene sekmesine geç.
- **Takip listesi**, aktif ilaca göre geciken kontrolleri gösterir: lityum düzeyi 56 gün; TSH ve kreatinin 180 gün; valproat 90 gün; klozapinde hemogram 30 gün; antipsikotikte lipid, açlık kan şekeri ve kilo/bel 90 gün. Gecikmiş ya da 3 gün içindeki depo enjeksiyonu da burada.
- **Sonucu beklenen tetkikler**: son muayenede istenip sonucu girilmeyenler (60 güne kadar).
- Ekranı hekim ve yönetici görür. Altta **Klasik panele dön** var; seçim yalnız o tarayıcıda geçerlidir.

Muayene sekmesi: tek zaman ekseninde seyir

Hasta kartı Muayene sekmesiyle açılır. Yanında Anamnez ve Fiziksel izlem.

Tanı, ilaç ve seyir

- **+ Tanı (ICD-10)**: kodla ya da adla ara, ana tanıyı işaretle. Liste ICD-10 F bölümüdür.
- **Seyir · son 6 ay**: ölçek puanları, ilaç doz dilimleri ve tahliller tek çizelgede.
- **İlaçlar**: **+ İlaç başlat**, **Doz değiştir**, **Kes**. Satırdan **Sonuç gir**, **Ölçüm gir** ya da **Enjeksiyon gir**.
- **Depo enjeksiyon → Enjeksiyon yapıldı**: ilaç, doz, bölge, tarih ve sonraki tarih (2 hafta – 3 ay). **Stoktan düş** ile lot seçersen stoktan 1 adet düşer; kaydı silersen geri eklenir **Clineo Smart**.
- **Fiziksel izlem**: kilo, BKİ, bel, tansiyon, nabız, QTc, sigara/alkol ve tahliller.

Bugünkü muayene

- 1 **Ölçek uygula**: YMRS, HAM-D, CGI-Ş, CGI-D (bunları sen doldurursun), PHQ-9, GAD-7.
- 2 **Ruhsal durum**: 13 alan. **Son muayenedekini getir** önceki seçimleri doldurur.
- 3 **Yan etki** ve **Görüşme notu** ekle. **Gizli klinik notu** yalnız sen görürsün; başka hekim görmez, çıktıya girmez.
- 4 **Plan**: istenecek tetkikler, kontrol tarihi (2/4/8/12 hafta), sevk ya da konsültasyon.
- 5 Reçeteyi yaz ve **Muayeneyi kaydet**. Clineo kontrol randevusu vermeyi sorar.

Açık konuşalım: Clineo e-Reçete'ye reçete göndermez. **e-Reçete sitesi** düğmesi Bakanlık sayfasını yeni sekmede açar; **Listeyi kopyala** ile ilaçları oraya aktarırsın. Tahlil sonuçları elle girilir.

Belgeler

Durum bildirir hekim yazısı, muayene katılım belgesi, sevk / konsültasyon yazısı. Tanı ve güncel ilaçlar yalnız kutusunu işaretlersen yazılır.

— 09

Bekleme listesi, onam, belge ve görüntülü görüşme

İki ekranda da sağ sütunda ve alt düğmelerde.

Bekleme listesi

- 1 Sağ sütunda + **Listeye ekle**. Kayıtlı hasta seç ya da ad, telefon, başvuru nedeni ve uygun zamanı yaz; “Görüntülü görüşme olabilir” ve “Öncelikli”yi işaretle.
- 2 O gün bir randevu boşalırsa “... boşaldı” uyarısı çıkar.
- 3 Satırdan **Ara**, **WhatsApp** ya da **Randevu ver**.

Bekleme listesini hekim ve yönetici görür; banko göremez. Telefon numarası şifreli saklanır.

Veli onamı

18 yaş altı hastaya imzalı veli onamı yoksa ekranda **Veli onamı hazırla** çıkar. Kliniğinin veli/vasi şablonu varsa o, yoksa hazır metin açılır; imzayı Onamlar sekmesinde alırsın.

Belge hazırla

Belge düğmesiyle belge türünü, kime gideceğini (varsayılan “İlgili makama”), tarihleri ve metni seç; **Yazdır**. Çıktı antetli olur, imzada meslek unvanın yazar.

Not: Bu belgeler resmî sağlık raporu ya da e-Rapor yerine geçmez.

Görüntülü görüşme Clineo Smart

Randevunun şeklini **Yüz yüze** ya da **Görüntülü** olarak seçersin. Görüntülü randevuda kamera kartından **Kamerayı dene**, bağlantıyı **SMS ile gönder** ya da **WhatsApp**’la ilet, sonra **Görüşme odasını aç**. Bilgisayardan ekran paylaşabilirsin; telefon tarayıcıları ekran paylaşımını desteklemez.

Neo ve mahremiyet: Neo gizli not ve risk kayıtlarının içeriğini okumaz; yalnız kaç kayıt olduğunu söyler.

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.

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.

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.

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).

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.

— 15

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 deęiřtiren her iřlem **onay kartıyla** gelir; onaylamadan hibir řey kaydedilmez. Neo tanı koymaz, klinik karar vermez.

— 16

Ekip, grevler ve yetkiler

Herkes iřini grsn, fazlasını deęil.

Rol	Varsayılan kapsam
Ynetici	Her řey, kullanıcı ynetimi dhil
Hekim	Hasta kaydı, klinik modller, reete ve konsltasyon; kendi ajandası
Banko	Randevu, hasta kaydı, tahsilat; klinik not ve saęlık grnts yok
Hemřire	Klinik destek ekranları
Laboratuvar	Laboratuvar vaka ekranları

- Her modlde **okuma, yazma ya da tam yetki** rol bazında verilir; tek bir kiřiye istisna tanımlayabilirsin.
- Klinięin son aktif yneticisi pasifleřtirilemez; kimse kendi yetkisini ykseltemez.

Grevler ve mesajlar

- Grevi kiřiye ve hastaya baęla; ncelik ve son tarih ver. “Kontrol iin ara” unutulmaz.
- Ekip kurum ii mesajlařmayla yazıřır; mesaj bařka klinięe gitmez.
- Kiřisel notların yalnız sende durur.

— 17

Personel: mesai, alıřma saati ve bordro

Kim ne zaman alıřıyor, kim izinli, bordro ne tutuyor: tek mende.

Personel mensnde drt blm var.

- Mesai:** alıřan **Giriř yap / ıkıř yap** ile mesaisini iřler. Ynetici **Klinik aęı** → **Bu aęı ekle** ile giriři yalnız klinik aęına kısıtlayabilir; **Mesai raporu**’nda elle kayıt ekler ya da dzeltir.
- alıřma saatleri & izin:** ynetici hekimin gnlerini, saatlerini ve molasını girer, **+ İzin ekle** ile izin tanımlar. Saat dıřına ya da izinli gne randevu aılırken Clineo uyarır; istersen yine de kaydedersin.
- Sorumlu asistan:** asistanı hekime baęla. Asistan ajandada “Sorumlu olduęum hekimler” filtresiyle yalnız o hekimleri grr.

- **Bordro** (yönetici): maaş profillerini gir, **Bordroyu hesapla** → **Onayla** → **Ödendi olarak işle**. Bordroyu Excel olarak indirirsin.

— 18

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. işlemiden 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.

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.

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. Menüü 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.

— 21

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.

— 22

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 kayıta durur. e-Belgesi gönderilmiş faturanın türü değişmez.

— 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 dış 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
Bitiştikten önce	E-postayla hatırlatılır; son 30 günde yöneticinin ekranında bant çıkar.
Bitiştikten 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**.

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