

Kliniğın tek panelde. Adım adım.

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

Psikolog

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 | Danışan kartı: tek dijital hafıza |
| 04 | Randevu ve takvim |
| 05 | Psikolog modülleri |
| 06 | Seans yönetimi |
| 07 | Bugün: seans arası on dakika |
| 08 | Seans paketi ve çift / aile dosyası |
| 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; danışan 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 danışanlar** ve yeni kayıt sayısı.
- **Bildirim zili:** online randevu talebi, gelen danışan, laboratuvar durumu ve mesajlar tek yerde.

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

— 03

Danışan kartı: tek dijital hafıza

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

Danışan eklemek

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

Kart sekmeleri

Sekme	Ne yaparsın
Genel Bilgiler	İletişim, doğum tarihi, sorumlu hekim, etiketler, telefon doğrulama
Psikolog modülleri	Branşına özel kayıtlar (bkz. sonraki bölüm)
Randevular	Danışanın 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. Danışan gelen kodu söyler, numara dođrulanmış olarak işaretlenir. 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. Danışan 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 Danışan, 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 danışan 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 afişı yazdır, bankoya ya da girişe as.
- 2 Danışan 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.

Psikolog modülleri

Clineo branşına göre şekillenir. Psikolog seçiliyken danışan kartında aşağıdaki modüller açılır.

Seans Takibi

Seans numarası, süre, format ve görüşme özeti

Seans no Süre (dk) Format

Görüşme temaları Seans özeti

Görüntülü Görüşme

Danışanla online görüntülü seans — tek tıkla güvenli görüşme odası aç, bağlantıyı SMS/WhatsApp ile gönder

Gizli Seans Notu

• gizli

Yalnızca admin ve hekim/terapist görebilir — banko ve asistan erişemez

Gizli klinik not

Terapi Planı

Terapötik yaklaşım, hedefler ve seans sıklığı

Yaklaşım Seans sıklığı Terapi hedefleri

Sonraki seans hazırlığı

Ölçek / Test

Uygulanan ölçek/test ve puanı

Ölçek Puan Değerlendirme

Risk Değerlendirmesi

• gizli

Risk düzeyi ve güvenlik planı — yalnızca admin ve hekim/terapist görebilir

Risk düzeyi Risk alanları Güvenlik planı

Ödev / Uygulama Takibi

Seanslar arası verilen ödev ve uygulama uyumu

Verilen ödev Uyum

Nasıl kullanılır: Danışan 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:** danışan 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.

— 07

Bugün: seans arası on dakika

Sıradaki danışana girmeden önce bilmen gereken her şey dört kutuda.

1 Girişte **Bugün** açılır. Soldaki listede günün seansları; seans numarası, “görüntülü”, “Çift/Aile” ve “Paket x/y” rozetleriyle.

2 Danışanı seç. Ortada dört kutu açılır: **Nerede kalmıştık?** (son seans ya da not) · **Ödevini yaptı mı?** (ödevler, **Ödev ata**) · **Nasıl gidiyor?** (en sık uygulanan ölçeğin eğrisi ve hedef yüzdeleri, **Ölçek gönder**) · **Bugün ne yapacağız?** (geçen seansın planı).

3 Uyarı satırları eksik olanı gösterir: risk kaydı, imzasız onam, görüntülü seans için **Online onamı hazırla**.

4 **Seansı başlat** ya da **Görüntülü başlat** ile seansa geç.

- Üstte + **Randevu** ve **Seanslar**; sağda bekleyen işler (**Notu yaz**, **Yeni randevu ver**) ve “Bu hafta” özeti.
- Ekranı hekim ve yönetici görür. Hekim yalnız kendi randevularını görür.
- **Gizli notu aç:** gizli seans notu ve risk değerlendirmesini hekim ve yönetici açar; sekreter ve hemşire göremez. Açılış denetim kaydına yazılır.
- Altta **Klasik panele dön** var; seçim yalnız o tarayıcıda geçerlidir.

Seans paketi ve çift / aile dosyası

Peşin satılan seansı ve çok kişili terapiyi karışıklık olmadan izle.

Seans paketi

- 1 Bugün ekranında danışanı seç, **Paket aç**'a bas.
- 2 Paket adını, seans sayısını, ücreti ve başlangıç tarihini gir. İstersen “Gelinmeyen seans da paketten düşsün”ü işaretle.
- 3 **Tahsil et** ile ödemeyi al (nakit, kart, havale); tahsilat kayıtlarına işlenir.

Tamamlanan seanslar paketten kendiliğinden düşer; **Seansı başlat** ile açılan paket seansı ücretsiz ve ödenmiş işaretlenir. Gerekirse +1 / -1 ile düzeltir, **Paketi kapat** ile bitirirsin. Bir danışanın aynı anda tek açık paketi olur.

Çift / aile dosyası

- 1 **Çift / aile dosyası aç**, türünü seç (Çift ya da Aile).
- 2 En az iki kişi ekle, rollerini yaz (eş, anne...), **Dosyayı aç**.
- 3 Randevuda **Çift seansı yap / Aile seansı yap**; gerekirse **Bireyselle çevir**.

Ortak notlar dosyada birikir; kişinin bireysel gizli notu kendi kartında kalır. Her üye için ayrı onam alınır.

Belgeler

Seans katılım belgesi, psikiyatriye yönlendirme yazısı ve süreç bilgilendirme yazısı. Tanı ve seans içeriği belgeye girmez.

Bekleme listesi, onam, belge ve görüntülü görüşme

İki ekranda da sağ sütunda ve alt düğmelerde.

Bekleme listesi

- 1 Sağ sütunda **+ Listeye ekle**. Kayıtlı danışan 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 danışana 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.

— 10

Reçete ve konsültasyon

Reçeteyi ve konsültasyon notunu kaşeli çıktıyla ver.

1 Danışan 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.

— 11

Finans: fatura, tahsilat ve taksit

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

Fatura kesmek

- 1 Danışan 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, danışana 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.

— 12

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 danışana bağlantı olarak gönder.
- 3 Danışan 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 Danışan 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 Danışan bağlantıyı tarayıcıda açar; uygulama kurmaz. Bilgilendirmeyi okur, kamera, mikrofön 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 danışan 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 asistanının

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

- “Bugünkü randevuları göster”, “bu danışanın ödemelerine geç”, “geciken taksitleri göster” gibi cümleler yeterli.
- Mikrofona dokunmadan **“Hey Neo”** diyerek başlatırsın.
- Neo hangi danışanla konuştuğunu ekranda bir etiketle gösterir; “bu danışan” dediğinde o kayda bağlı kalır. İki sekmede iki farklı danışan 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.

Ekip, görevler ve yetkiler

Herkes işini görsün, fazlasını değil.

Rol	Varsayılan kapsam
Yönetici	Her şey, kullanıcı yönetimi dâhil
Hekim	Danışan kaydı, klinik modüller, reçete ve konsültasyon; kendi ajandası
Banko	Randevu, danışan 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 tanımlayabilirsiniz.
- Kliniğin son aktif yöneticisi pasifleştirilemez; kimse kendi yetkisini yükseltmez.

Görevler ve mesajlar

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

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.

İletişim, hasta portalı ve entegrasyonlar

Danışan ile yaptığın her temas kayıtlı, hatırlatmalar sırada.

İletişim menüsü

- **İletişim kaydı:** + Arama / not kaydı ile telefon görüşmesini danışanın 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 danışanlar 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.

Danışan kartında yeni düğmeler

- **Hasta portalı:** danışana bağlantı gönder. Danışan 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 danışan	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 danışanlar	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

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

Excel ya da CSV'den danışan 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 danışan ikinci kez açılmaz.
- TCKN ve telefon şifreli saklanır. Danışanın notuna aktarım tarihi eklenir.
- Tek dosyada en fazla 5.000 danışan ve 8 MB. Eski .xls okunmaz; önce .xlsx ya da .csv olarak kaydet.

İki sınır: Yalnız danışan kartı bilgileri aktarılır; tedavi, ödeme ve randevu gelmez. Aktarılan danışanın 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, danışan 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 danışan işaretli çıkar.
- 5 **Kaydet**, sonra listede **Aç**. Her kural kapalı başlar.

Tetikleyici	Ayar
Yeni randevu oluşturulunca · Randevu iptal edilince · Danışan randevuya gelmeyince	Gecikme (dakika)
Doğum gününde	Gönderim saati
X gündür gelmeyen danışanya · Borcu olan danışanya (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 danışanya 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 Danışan 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 danışan listede bir kez bulunur.
- 3 Gelecek bir randevu iptal edilince saat **Boş yerler**'de çıkar. Uyan danışanlar altında listelenir; acil olanlar önce gelir.
- 4 Danışanları seç, **SMS ile teklif gönder**'e bas.
- 5 Danışan 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 danışanın istediği süreden kısa olan yer ona önerilmez. O gün randevusu olan danışanya da önerilmez.

- **Kapat** boş yeri ve bekleyen teklifleri kapatır. **Çıkar** danışanyı listeden alır.
- Otomatik teklif varsayılan olarak kapalıdır. **Aktarım & Araçlar** → **Ayarlar**'dan açarsın. Aynı anda 3 danışanya 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 danışandır.
- 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 kayıтта 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.
- Yükleliğin 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 danışan ve klinik verilerini ücretsiz aktarıyoruz. Danışan 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