

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت  
درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: حقوق گیرنده خدمت

عنوان خط مشی: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۲/۱۱/۰۲	۱۴۰۲/۱۱/۰۱	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	۱/۲	PR-V-۰۰۲/۰۶

بیانه ی سیاست / خط مشی:

راهنمایی و هدایت صمیمانه و محترمانه مراجعین در راستای ، افزایش رضایت بیماران با توجه به پاسخگویی مؤثر و کافی به ابهامات و سوالات

**ذینفعان:** بیمار- همراه بیمار- مدیریت بیمارستان - مسئول حقوق گیرنده خدمت- پرسنل واحد پذیرش- مسئول آموزش به بیمار- واحد

انتظامات- مسئول رسیدی به شکایات- مسئول آموزش همگانی - مسئول فن آور اطلاعات

**دامنه کاربرد:** کلیه بخش های بالینی - پاراکلینیک - اداری

**تعاریف:** ندارد

**روش اجرایی:**

- ۱- مسئول حقوق گیرنده خدمت، تابلوهای راهنما طبقات بیمارستان را در ورودی اصلی بیمارستان (جهت هر دو ساختمان) و ورودی ساختمان های شماره ۱ و ۲ ( به تفکیک) تهیه و نصب نموده است.
- ۲- مسئول حقوق گیرنده خدمت، تابلوی راهنمای واحدها در هر طبقه ی ساختمان را در معرض دید مراجعه کنندگان و به صورت مجزا در هر طبقه نصب نموده است.
- ۳- مسئول حقوق گیرنده خدمت، تابلوی راهنمای طبقات هر ساختمان های شماره ۱ و ۲ را در آسانسورهای هر ساختمان نصب و تلفن تماس پاسخگو در مواقع اضطراری را در آن درج نموده است.
- ۴- مسئول حقوق گیرنده خدمت، تابلوی عنوان هریک از بخش ها / واحدهای بیمارستان را تهیه و در ورودی هر بخش / اتاق در کنار تابلوی معرفی شاغل و شرح شغل وی نصب نموده است.
- ۵- مسئول حقوق گیرنده خدمت، با همکاری حراست بیمارستان، کارت های شناسایی عکس دار که به راحتی از ۳ متری قابل خواندن باشد را بر اساس نام و نام خانوادگی ، سمت، سطح و رده آموزشی جهت هر فرد تهیه و کلیه پرسنل را موظف به الصاق آن تا پایان ساعت کاری نموده است.
- ۶- مسئول حقوق گیرنده خدمت، خطوط راهنمای بخش های اتفاقات ( قرمز رنگ)، رادیولوژی ( آبی رنگ)، آزمایشگاه ( نارنجی رنگ) و اتاق عمل ( سبز رنگ) را از ورودی اصلی ساختمان تا ورودی واحد مذکور بر کف سالن و دیوارها نصب نموده است.
- ۷- مسئول حقوق گیرنده خدمت، کتابچه ی راهنمای بیمارستان را با جزییات ذیل تدوین نموده است :



## عنوان خط مشی: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

کد	صفحه	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PR-V-002/06	۱/۲	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	۱۴۰۲/۱۱/۰۱	۱۴۰۲/۱۱/۰۲

• راهنمای طبقات- پوشش پرسنل - سازمانهای بیمه گر - ادرس و شماره تلفن بیمارستان \_ منشور حقوق

بیمار - قوانین ومقررات بیمارستان - نحوه نوبت گیری - نحوه بستری - خدمات قابل ارائه

۸- پرسنل واحد پذیرش، ضمن ارائه ی آموزش شفاهی در زمینه ی نحوه ی پذیرش، بستری، ترخیص، هزینه های قابل پیش بینی ضوابط و بیمه های طرف قرارداد، کتابچه ی حقوق گیرنده ی خدمت را نیز به کلیه افراد مراجعه کننده تحویل می نمایند.

۹- مسئول حقوق گیرنده خدمت با همکاری مسئول فن آوری اطلاعات، کتابچه ی بیمارستان را همراه با فیلم ها و پمفلت های آموزشی بر سایت بیمارستان بارگذاری نموده و QR CODE مربوطه را در غالب پوستر در کلیه ی اتاق های بستری و درمانگاه و در مکان های پر تردد نصب نموده است.

۱۰- مسئول بهبود کیفیت، فلوجارت پذیرش ، بستری و ترخیص بیمار را به صورت ساده و قابل فهم در کتابچه حقوق گیرنده خدمت و تابلوی اعلانات واحد پذیرش و ترخیص نصب نموده است.

۱۱- مسئول رسیدگی به شکایات، فرایند و تابلو راهنمای روند رسیدگی به شکایات را در کلیه ی طبقات و محل های پر تردد بیمارستان نصب نموده است.

۱۲- پرسنل واحد انتظامات، آموزش های لازم را در زمینه ی استفاده از ویلچر و برانکاردها ، حضور پزشکان در بیمارستان، مکان بخش ها / واحدهای بیمارستان و ... در ورودی های اصلی بیمارستان به مراجعه کنندگان می دهند.

۱۳- مسئول حقوق گیرنده خدمت، لیست تعرفه های مربوط به خدمات شایع ، هتلینگ و روز تخت بخش های بستری را در تابلو اعلانات واحد پذیرش و در معرض دید مراجعه کنندگان نصب نموده است.

۱۴- مسئول درآمد، اطلاعیه مربوط به سامانه های رسیدگی به تخلفات تعرفه ای(سامانه ۱۶۹۰- ۱۵۹۰) را در واحد ترخیص و پذیرش نصب نموده است.

۱۵- مسئول فن آوری اطلاعات، وب سایت بیمارستان( ادرس وب سایت:AMIRHOSP.sums.ac.ir) را به صورت هفتگی به روز نموده و اطلاعات کامل در زمینه ی (قوانین و مقررات بیمارستان ، بیمه های طرف قرارداد، فرانشیز و تعهدات بیمه ای، خدمات قابل ارایه، تعرفه خدمات، نقشه راهنمای طبقات، خط مشی حقوق گیرنده خدمت) را بر سایت بارگذاری نموده است.

۱۶- سامانه ی تلفن گویای بیمارستان، به صورت شبانه روزی پاسخگوی تماس گیرندگان جهت برقرای ارتباط با بخش مورد نظر می باشد .

بسمه تعالی



اداره نظارت و اعتباربخشی معاونت  
درمان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی فارس  
مرکز آموزشی درمانی آنکولوژی امیر



نام واحد: حقوق گیرنده خدمت

عنوان خط مشی: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد
۱۴۰۲/۱۱/۰۲	۱۴۰۲/۱۱/۰۱	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	۱/۲	PR-V-۰۰۲/۰۶

۱۷- واحد آموزش همگانی (آموزش بیمار) ضمن برقراری ارتباط تلفنی پس از ترخیص بیمار با کلیه ی بیماران، پاسخگوی سوالات بیماران در زمینه ی نوبت بستری بعدی، نحوه ی مراجعه به درمانگاه و نوبت گیری، ویزیت پزشک و مشکلات بالینی پیش آمده پس از ترخیص بیمار می باشد.

مسئول پاسخگویی: مسئول حقوق گیرنده خدمت

روش نظارت بر خط مشی:

مسئول حقوق گیرنده خدمت در فواصل زمانی حداقل ماهانه، بر اساس چک لیست طراحی شده به شماره ایزو (PR-F-۰۰۱/۰۱)، بر روند اجرای استانداردهای مصوب حقوق گیرنده خدمت نظارت نموده و نتایج را در کمیته های حقوق گیرنده خدمت ارائه داده و پیشنهادات لازم به منظور حل مشکلات را به کمیته ی اجرایی جهت مداخله ارائه می نماید.

منابع و مراجع: راهنمای جامع اعتبار بخشی ملی ایران ۱۳۹۵ (حقوق گیرنده خدمت)

تایید کننده	ابلاغ کننده	تهیه کنندگان	
آقای حمیدرضا بدیعی	دکتر علی امانتی	مسئول دفتر بهبود کیفیت	الهام امین
		مسئول حقوق گیرنده خدمت	میلاد مختاری
مدیر بیمارستان	ریاست بیمارستان	مسئول فناوری اطلاعات	بهروز فاضل
		مسئول پذیرش	حامد محمدی
		مسئول آموزش همگانی	ساناز عبدالرضا پور
		کارشناس بهبود کیفیت	الهام سلیمانی
		مسئول انتظامات	آقای رضایی