



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی



نام واحد: حقوق گیرنده خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل :

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PA-01-04	2	دو سال	1404/06/01	ج 1-2

کل بیمارستان	دامنه کاربرد:
بیمار، همراه بیمار، مراجعین	ذینفعان:
کادر درمان بیمارستان	صاحبان فرآیند:
گیرنده خدمت کسی است که خود را به ارائه دهنده خدمت جهت دریافت خدمات بهداشتی درمانی معرفی می کند که در بیمارستان منظور بیمار می باشد.	تعاریف:
با توجه به اهمیت جلب رضایت گیرندگان خدمت و نظر به اینکه گروه هدف در بیمارستان (بیمار) جزو آسیب پذیرترین اقشار می باشند، لذا بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی از روش های مختلفی جهت راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان من جمله تابلوهای واضح و روشن، خطوط راهنما، پمفلت و کتابچه های راهنما و هم چنین نصب فلوجارت فرایندهای مهم و مورد نیاز ارباب رجوع استفاده می نماید و جهت راهنمایی مناسب بیماران، واحد حفاظت فیزیکی بعنوان واحد اطلاعات مراجعین نیز عمل می نماید.	سیاست / خط مشی:
شناخت و آگاهی گیرنده خدمت و یا همراه وی نسبت به خدمات قابل ارائه در بیمارستان	هدف:
زینب یوسفی (مسئول تکریم ارباب رجوع)	مسئول پاسخگویی:
مشاهده عملکرد پرسنل طی راندهای مسئول تکریم ارباب رجوع بیمارستان- مصاحبه با بیماران توسط مسئول تکریم ارباب رجوع	نحوه نظارت بر اجرای خط مشی:
تابلوهای راهنما- فلوجارت فرایندهای اصلی و مورد نیاز بیماران- پمفلت و کتابچه های راهنما	امکانات و تجهیزات مورد نیاز:
نمونه پمفلت و کتابچه های راهنما- فلوجارت فرایندهای نصب شده	پیوست و ضمیمه:
تجربیات بیمارستان	منابع و مراجع:

روش کار:

- 1- مسئول تکریم ارباب رجوع، خدمات قابل ارائه در بیمارستان را بر روی تابلو درب ورودی به روزرسانی می نماید.
- 2- مسئول تکریم ارباب رجوع نسبت به نصب تابلو منشور حقوق بیمار و دیگر تابلوهای راهنمای مراجعین در محوطه بیمارستان، بخشهای بستری، درمانگاه، بخشهای پاراکلینیکی اقدام می نماید
- 3- مسئول تکریم ارباب رجوع نسبت به تهیه پمفلت و کتابچه راهنمای مراجعین اقدام می نماید.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	فاطمه خسروی	زینب یوسفی	مهناز ده بزرگی	الهام شاهچراغی
سمت	مدیر دفتر پرستاری	مسئول تکریم	مسئول بهبود کیفیت	مسئول رادیولوژی
نام و نام خانوادگی	لیلا عباسی	فاطمه پیشاهنگ		
سمت	CCU2 سرپرستار	مسئول پذیرش		
تأیید کننده:				
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
سمت	مسئول تکریم			
تصویب کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت اله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی



نام واحد: حقوق گیرنده خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل :

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PA-01-04	2	دو سال	1404/06/01	ج 1-2

4- پرسنل پذیرش نسبت به توزیع پمفلت و کتابچه راهنمای مراجعین اقدام می نماید.

5- مسئول تکریم ارباب رجوع نسبت به نصب تابلو اطلاع رسانی به بیماران در زمینه تعرفه ها و پوشش های بیمه ای در واحد پذیرش اقدام می نماید .

6- متصدی پذیرش در زمینه تعرفه ها و پوشش های بیمه ای به بیمار و همراهان اطلاع رسانی می نماید.

7-مددکار اجتماعی در اولین فرصت اداری با پیگیری امور بیمه ای، بیمار و همراه بیمار را راهنمایی می نماید.

8- متصدی حسابداری بیماران بستری، بیماران تحت پوشش بیمه تکمیلی طرف قرارداد با بیمارستان را جهت ارائه معرفی نامه از بیمه تکمیلی بصورت فرانشیز رایگان، راهنمایی می نماید.

9- مسئول روابط عمومی، گزینه راهنمای مراجعین در سایت بیمارستان که حاوی اطلاعات خدمات قابل ارائه در بیمارستان، برنامه پزشکان، تعرفه ها و بیمه های طرف قرارداد و سایر موارد می باشد، را بصورت مداوم بروزرسانی می نماید.

10-تمامی پرسنل شاغل در بیمارستان کارت های شناسایی با مشخصات کامل الصاق کرده و خود را به بیمار معرفی می نماید.

11- پس از ورود به بخشهای بستری، مسئول شیفت در خصوص مقررات بخش، روند بستری، نیازهای آموزشی مرتبط و ارجاع به مددکاری اطلاع رسانی کافی به بیمار و همراه وی می نماید.

12- مسئول تکریم ارباب رجوع، فرآیندهای نظرسنجی از ارباب رجوع و رسیدگی به شکایات را تهیه و تنظیم می نماید و در کنار صندوق های نظر سنجی از ارباب رجوع و در دسترس ارباب رجوع قرار میدهد. همچنین سایر فرآیندهای مورد نیاز بیمار و همراه وی در مکان های قابل رویت بیمارستان نصب گردیده است.

13- مسئول تکریم ارباب رجوع، در برد اطلاع رسانی مراجعین مواردی من جمله ساعت حضور پزشکان در بخش، نحوه نوبت دهی درمانگاه، ساعت حضور روحانی در بخش ها و... را قرار میدهد.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	فاطمه خسروی	زینب یوسفی	مهناز ده بزرگی	الهام شاهچراغی
سمت	مدیر دفتر پرستاری	مسئول تکریم	مسئول بهبود کیفیت	مسئول رادیولوژی
نام و نام خانوادگی	لیلا عباسی	فاطمه پیشاهنگ		
سمت	CCU2 سرپرستار	مسئول پذیرش		
تأیید کننده:				
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
سمت	مسئول تکریم			
تصویب کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت اله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حقوق گیرنده خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل :

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
PI-PA-01-04	2	دو سال	1404/06/01	ج 1-2

روش کار :

تهیه کنندگان:	نام و نام خانوادگی	فاطمه خسروی	زینب یوسفی	مهناز ده بزرگی	الهام شاهچراغی
	سمت	مدیر دفتر پرستاری	مسئول تکریم	مسئول بهبود کیفیت	مسئول رادیولوژی
	نام و نام خانوادگی	لیلا عباسی	فاطمه پیشاهنگ		
	سمت	CCU2 سرپرستار	مسئول پذیرش		
تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
	سمت	مسئول تکریم			
تصویب کننده:	نام و نام خانوادگی	دکتر حجت اله روستا			
	سمت	رئیس بیمارستان			