

فلوجارت پیگیری امور بیماران

شناسایی عدم انطباق / دریافت

شناسایی غیر فعال

شناسایی فعال

مراجعه حضوری

تلفنی

صندوق

بیمارستان

بازدید های میدانی

رضایت سنجی از بیماران و مراجعین مددکاری

ثبت اولیه شکایات و تعریف کد رهگیری امور بیماران

تحلیل نتایج توسط دفتر پیگیری امور بیماران با مشارکت دفتر بهبود کیفیت

بررسی اولیه و الویت بندی رسیدگی توسط دفتر پیگیری امور بیماران / سوپروایزر

الویت رسیدگی؟

فوری

انی

مداخله اصلاحی حداکثر تا ۶ ساعت توسط دفتر پیگیری امور بیماران / سوپروایزر

مداخله اصلاحی بلافاصله توسط دفتر پیگیری امور بیماران / سوپروایزر

عادی

مداخله اصلاحی حداکثر تا ۲۴ ساعت توسط دفتر پیگیری امور بیماران / سوپروایزر

ارایه بازخورد به شاکی / مددکار

طرح و تحلیل موارد عدم انطباق در جلسه مشترک کمیته بهبود کیفیت و اخلاق پزشکی

عدم انطباق

خیر

بلی

ناشی از خطای عمدی فرد / افراد؟

بلی

خیر

آموزش فرد / افراد خاطی

بازنگری فرایند

ابلاغ و آموزش به کارکنان مرتبط

اعلام نتایج به کمیته اخلاق پزشکی

۲۸

دلجویی / جبران احتمالی توسط بیمارستان

ارسال نتایج به مراجع انضباطی توسط ریاست بیمارستان

ریاست بیمارستان

ثبت در سامانه / مدارک

بازنگری فرایند