

فلوچارت پیگیری امور بیماران بیمارستان امام رضا (ع) تبریز



شناسایی عدم انطباق / دریافت شکایت

شناسایی غیر فعال

شناسایی فعال

سایت بیمارستان / صندوق شکایات / تلفنی / مراجعه‌ی حضوری

رضایت سنجی از بیماران و مراجعین / بازدیدهای میدانی از بخش‌ها / واحدها

ثبت اولیه‌ی شکایت و تعریف کد رهگیری توسط دفتر پیگیری امور بیماران

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

بررسی اولیه و الویت‌بندی رسیدگی توسط دفتر پیگیری امور بیماران / سوپروایزر مرکز

فوری

آنی

الویت رسیدگی؟

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

مداخله‌ی اصلاحی بلافاصله توسط دفتر پیگیری امور بیماران / سوپروایزر مرکز

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

ارائهی بازخورد به متقاضی (شاکی)

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

خیر

بلی

آیا عدم انطباق فرایندی است؟

ناشی از خطای عمدی فرد / افراد است؟

ارسال نتایج به ریاست بیمارستان

آموزش فرد / افراد خاطی

ابلاغ و آموزش به کارکنان مرتبط

اعلام نتایج نهایی به کمیته‌ی اخلاق پزشکی

ارسال نتایج به مراجع انضباطی توسط ریاست بیمارستان

دلجویی / جبران خسارت احتمالی توسط بیمارستان

ثبت سوابق و ختم رسیدگی به شکایت