



الف) عنوان خط مشی: راهنمایی صحیح و به موقع گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان.  
ب) بیانیه خط مشی (سیاست بیمارستان): افزایش رضایت بیماران با توجه به پاسخگوئی مؤثر و کافی به ابهامات و سئوالات بیماران و برقراری ارتباطی صمیمانه و محترمانه با مراجعین و بیماران و حمایت از برنامه های ارتقاء سلامت جامعه از طریق آموزش عمومی و اطلاع رسانی به کلیه پرسنل که در ارتباط با بیماران و مراجعین قرار داشته و در معرض پاسخگوئی به سئوالات و ابهامات آنها می باشند.

پ) دامنه خط مشی: کل بیمارستان.

ت) تعاریف (واژه ها): عبارت های بکاررفته در این سند گویا بوده و نیازی به تعریف ندارند.

ث) منابع (مراجع): دستورالعمل حقوق گیرندگان خدمت، منشور حقوق بیمار.

ج) فرد پاسخگو: کلیه کارکنان بیمارستان.

چ) نحوه نظارت بر اجرای خط مشی: مشاهده، مصاحبه، مستندات.

ح) شیوه انجام کار:

ردیف	عناوین مراحل انجام کار	مسئول انجام کار	زمان انجام هر مرحله	مکان
۱	ارائه راهنمایی های لازم در خصوص استفاده از تسهیلات بیمه ای، بیمه های طرف قرار داد، هزینه های درمان، تعرفه ها، مراحل پذیرش و ترخیص و دیگر اطلاعات مورد نیاز بیماران و مراجعین در بدو پذیرش.	پرسنل پذیرش ترخیص	۱۰ دقیقه	واحد پذیرش و ترخیص
۲	ارائه راهنمایی لازم در خصوص محل بخش ها و واحدهای مختلف مرکز توسط پرسنل انتظامات مرکز.	پرسنل انتظامات	۵ دقیقه	نگهبانی دربهای ورودی
۳	استفاده از تابلوهای راهنمای نصب شده در محل های مختلف بیمارستان در معرض دید مراجعین.	واحد طرح تکریم	۵ دقیقه	مبادی ورودی بخش ها، واحدهای مختلف مرکز
۴	استفاده از خط کشی های صورت گرفته جهت اطلاع مراجعین از محل استقرار بخش ها و واحدهای مختلف بیمارستان.	واحد طرح تکریم	۵ دقیقه	ساختمان شماره ۱





دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی رفسنجان  
مرکز آموزشی درمانی نیک نفس

اعتباربخشی ملی  
بیمارستان

بخش های بالینی	۵ دقیقه	پرستاران بخش ها	پرستار حین پذیرش بیمار در بخش، خدمات قابل دسترسی در بخش را برای بیمار توضیح داده و در فرم آموزش ثبت می نماید.	۵
طبقه فوقانی ساختمان شماره یک	۱۰ دقیقه	مسئول آموزش همگانی	۱۱- امکان دسترسی آزاد بیماران و همراهان و سایر مراجعین مرکز به مطالب علمی مرتبط با ارتقای سلامت بیماران و سایر اطلاعات مربوط به بیمارستان از طریق نصب در برد مخصوص هر بخش و وب سایت مرکز.	۶

چ) مشخصات عمومی خط مشی:

تصویب کننده: دکتر فاطمه کردستانی ریاست مرکز	تایید کننده: علی زارع عسکری مدیر مرکز	تهیه کننده: نیره امیری مسئول طرح تکریم مرکز
---	---	---