



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان قائم (عج) فیروز آباد

کتابچه حقوق گیرندگان خدمت

بیمارستان قائم (عج) فیروز آباد

۱	معرفی بیمارستان قائم (عج) فیروزآباد
۱	مقررات بیمارستان
۲	بیمه های طرف قرارداد
۳	شماره تلفن های ضروری بیمارستان
۴	فرانشیز بیماران بستری
۴	هتلینگ
۵	لباس فرم پرسنل بیمارستان
۶	نحوه دریافت گواهی ولادت
۶	خدمات رفاهی جهت همراهان
۶	فرآیند پذیرش
۷	فرآیند اعزام
۷	فرآیند ترخیص
۸	استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی
۱۰	نحوه گفتن خبر بد به بیمار
۱۲	نحوه گفتن خبر فوت بیمار به همراهان
۱۳	رعایت حقوق گیرنده خدمت در زمینه اطلاع رسانی در خصوص روش های تشخیصی و درمانی ، نقاط ضعف و قوت هر روش
۱۴	رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص دسترسی بیمار به پزشک معالج و تیم پزشکی در طول درمان
۱۵	رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص اطلاع رسانی به مراجعین درباره خدمات بیمارستان در زمان پذیرش
۱۶	رعایت حقوق گیرندگان خدمت در زمینه حفاظت از اموال گیرنده خدمت
۱۸	رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص انتقال برون بخشی (اعزام)
۱۹	رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص گروه های آسیب پذیر جامعه

- ۲۰ شناسایی نیازهای عاطفی و اعتقادی گیرندگان خدمت در حال احتضار و پاسخ به آن
- ۲۲ رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص محرمانه نگه داشتن اطلاعات آن
- ۲۳ رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص حفظ حریم خصوصی
- ۲۴ رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص استفاده از پرسنل همگن
- ۲۵ رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص عدم تأخیر در ارائه خدمت در نتیجه استفاده از پرسنل همگن
- ۲۶ رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص شناسایی و پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت
- ۲۷ نیازهای آموزشی گیرنده خدمت
- ۲۸ رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص اخذ مشاوره از پزشک دوم
- ۲۹ رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص اخذ رضایت آگاهانه
- ۳۱ اطلاع رسانی به بیماران و همراهان در زمینه تعرفه ها و پوشش های بیمه ای و تخصص های مورد نیاز در بیمارستان مقصد
- ۳۲ رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص رسیدگی به شکایات
- ۳۴ نظام کارآمد دریافت پیشنهادات
- ۳۵ رضایت گیرندگان خدمت
- ۳۶ استفاده از تلفن همراه توسط گیرندگان خدمت و کارکنان در قسمتهای مختلف بیمارستان
- ۳۷ جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت در خارج از چهارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان
- ۳۸ پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی
- ۳۹ حروف اختصاری مجاز و چگونگی استفاده از آن در مستندات به ویژه در پرونده بیمار و با در نظر گرفتن ایمنی وی

معرفی بیمارستان قائم(عج) فیروزآباد :

بیمارستان عمومی با درجه ارزشیابی یک و دارای ۱۲۴ تخت فعال می باشد .

بخشهای درمانی شامل :

داخلی بزرگسالان ، داخلی اطفال ، جراحی زنان ، جراحی مردان ، زایشگاه ، همودیالیز ، تالاسمی ، اتاق عمل ، NICU ، CCU ، ICU می باشد .

بخشهای پاراکلینیک شامل :

۱. درمانگاه : شامل تخصصهای ارتوپدی - چشم - یورولوژی - زنان و زایمان - اعصاب و روان - داخلی - گوش،حلق و بینی - اطفال - جراحی عمومی - مغز و اعصاب(انجام نوار عصب) - فوق تخصصی قلب(انجام تست ورزش و اکوکاردیوگرافی)

۲. آزمایشگاه : انجام آزمایشات خون ، کلینیکال ، پاتولوژی و بانک خون می باشد .

۳. داروخانه شبانه روزی

۴. فیزیوتراپی

۵. رادیولوژی : انجام سونوگرافی ساده و داپلر ، ماموگرافی و سی تی اسکن .

مقررات بیمارستان :

۱. ساعت ملاقات بین ۳ الی ۴ بعدازظهر می باشد .
۲. هر بیمار فقط یک همراه داشته باشد و حضور همراه در ساعت ویزیت پزشک بر بالین بیمار ممنوع است .
۳. خودداری از کشیدن سیگار و عدم استفاده از موبایل بر بالین بیمار .

بیمه های طرف قرارداد :

تأمین اجتماعی، سلامت، نیروهای مسلح، کمیته امداد، شرکت نفت، صدا و سیمای فارس، بانک های تجارت و ملت، بیمه های (دانا، آسیا، ایران، البرز)، وزارت دفاع و پشتیبانی، بیمارستان مسلمین، نیروی انتظامی، بیمه اشخاص سینا، پادگان امام رضا و پادگان ۷ کازرون، شرکت سرمایه گذاری، زندان فارس، تیپ ۳۲ هوابرد، تیپ دوم امام سجاد، لشکر ۱۹ فجر، شرکت هواپیمایی، مجتمع صنعتی فجر .

نکته : منشور حقوق بیمار در تمامی راهرو های بخشهای درمانی نصب شده و مواردی که بیمار حق دارد بداند در آن ذکر شده است ، لطفا حتما آنرا مطالعه فرمایید .

شماره تلفن های ضروری بیمارستان :

253	درمانگاه	265-257	آزمایشگاه
260(254)	بخش جراحی زنان	212	آشپزخانه
288(266)	بخش جراحی مردان	215-249	اتفاقات
261(263)	بخش داخلی	322	اتفاقات سرپایی
285(294)	بخش اطفال	245-238	اتاق عمل
234(244)	بخش زایشگاه	272	حراست
240	بخش دیالیز	208	اسکرین
274	بخش ICU	225	بایگانی
242	ریاست	228	بخش CCU
251	فیزیوتراپی	216	بخش NICU
299	مدیریت	276	بیمه ها
202-9	مرکز تلفن	227	پزشک اتفاقات
282	نگهبانی بخش	235	ترخیص
248	صندوق اتفاقات	259	داروخانه
256	صندوق درمانگاه	283	سونوگرافی
115	مرکز اورژانس	271	رادیولوژی

فرانشیز بیماران بستری :

توجه : هزینه اتاق یک تخته بر عهده بیمار است .

هتلینگ :

سهم بیمار از یارانه	سهم یارانه دوست	سهم بیمار	سهم سازمان بیمه گر	
٪۱۰ تفاوت	٪۹۰ تفاوت	دارو، تجهیزات ٪۵ سایر خدمات ٪۳ سلامت ٪۲	٪۹۵	با رعایت سیستم ارجاع
٪۱۰ تفاوت	٪۹۰ تفاوت	دارو، تجهیزات ٪۱۰ سایر خدمات ٪۶ سلامت ٪۴	٪۹۰	بدون سیستم ارجاع

اتاق یک تختی	۲۱۶۶۰۰۰ ریال
اتاق دو تختی	۱۶۲۵۰۰۰ ریال
اتاق ایزوله	۱۶۲۵۰۰۰ ریال
هزینه همراه	۲۴۴۰۰۰ ریال
تخت نوزاد	۴۵۰۰۰۰ ریال
تخت عمومی	۱۰۸۳۰۰۰ ریال
تخت بخش POSTCCU	۲۰۸۸۰۰۰ ریال
تخت CCU	۲۵۱۳۰۰۰ ریال
تخت ICU, NICU	۵۰۲۵۰۰۰ ریال

لباس فرم پرسنل بیمارستان :

پرستاران (روپوش سفید، شلوار و مقنعه سورمه ای، کفش سفید)

بهباران (روپوش سفید، کفش سفید، شلوار و مقنعه خاکستری)

پرسنل رادیولوژی و آزمایشگاه و پزشکان : فقط روپوش سفید

برگه ها و فرمهایی که ممکن است در اختیار بیماران قرار گیرد

شامل :

۱. فرم رضایت نامه انجام زایمان به روش سزارین ، انجام سی تی اسکن با ماده حاجب و کشیدن آب کمر
۲. برگ پذیرش و خلاصه ترخیص
۳. فرم پیگیری شکایات مردمی
۴. فرم ارائه پیشنهاد
۵. فرم نظرسنجی از مراجعین

فرم رضایت آگاهانه در موارد زیر گرفته می شود :

اقدامات تهاجمی از جمله دادن شوک و جراحی ، بیهوشی ، استفاده از خون و فرآورده های خونی ، تحقیقات .

نحوه دریافت گواهی ولادت :

همه روزه بجز ایام تعطیل از ساعت ۸ الی ۱۰ در بخش زایشگاه با ارائه مدارک اصل و کپی شناسنامه و کارت ملی پدر و مادر صادر می گردد و به اداره ثبت احوال تحویل می گردد . لطفا گواهی ولادت را از اداره ثبت دریافت نمایید .

انتقادات و پیشنهادات :

ضمن آرزوی سلامت برای شما مراجین محترم در صورت داشتن انتقاد یا پیشنهاد همه روزه بجز ایام تعطیل از ساعت ۸ الی ۱۳ به جناب آقای محمد راستیان مسئول شکایات بیمارستان قائم(عج) واقع در واحد مدیریت یا سایت بیمارستان مراجعه نمایید . و میتوانید بدون ترس از مجازات بوجود آمدن اختلال در کیفیت خدمات رسانی بدون نام بصورت شفاهی یا کتبی با رعایت قوانین و مقررات موارد مد نظر خود را به مقامات ذی صلاح اعلام نمایید .

خدمات رفاهی جهت همراهان :

همراه سرای بیمار ، تخت همراه بیمار و نصب تلویزیون و یخچال در اتاق بیماران .

فرآیند پذیرش :

۱. مراجعه بیمار ارجاع شده از سایر مراکز ، مطب ، درمانگاه یا اورژانس ۱۱۵ ، و ویزیت بیمار توسط پزشک اتفاقات
۲. فرستادن همراه بیمار جهت تشکیل پرونده به واحد پذیرش با فرمی با محتوی (پذیرش محترم جهت تشکیل پرونده خانم/آقا...در بخش...بدلیل...اقدام شود) و ثبت

نام بیمار در سیستم .

انجام اقدامات درمانی

توسط پزشک و پرستار و متخصصین و ادامه درمان .

فرآیند اعزام :

نوشتن دستور اعزام توسط پزشک مربوطه گزارش و ثبت اطلاعات بیمار در سایت اعزام و گزارش تلفنی وضعیت بیمار به MCMC و منتظر ماندن برای جواب که در صورت دادن پذیرش هماهنگی با سوپروایزر جهت آمبولانس و بیماربر و در نهایت تسویه حساب و انتقال بیمار .

فرآیند ترخیص :

نوشتن دستور ترخیص توسط پزشک مربوطه ، چک آن توسط پرستار مربوطه ، تهیه کپی از مدارک بالینی توسط همراه ، ارسال ترخیص از طریق سیستم ، تسویه حساب با واحد ترخیص با ارائه مدارک (کپی دفترچه بیمه که بالای ۲ سال باید عکسدار باشد و تهیه فرم ارجاع پزشک خانواده) گرفتن فرم آموزش به بیمار و خلاصه پرونده و مدارک بالینی از پرستار مربوطه و در نهایت کشیدن سرم بیمار و انتقال به منزل .

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرنده خدمت در زمینه اطلاع رسانی در خصوص روش های تشخیصی و درمانی ، نقاط ضعف و قوت هر روش

خط مشی :

برای مشارکت بیماران و خانواده در تصمیم گیری های مراقبتی لازم است آن ها در مورد وضعیت پزشکی نحوه مراقبت و درمان اطلاعات اولیه ای داشته باشند، لذا بیمارستان با هدف مشارکت بیمار در تصمیم گیری و برنامه ریزی طرح درمانی و مراقبتی، سیاست استفاده از رضایت نامه آگاهانه در پروسیجرهای تهاجمی را اتخاذ و به آن عمل می کند.

روش اجرا :

-پزشکان متخصص نسبت به تهیه لیست روش های مختلف تشخیصی و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن در تشخیص، سیر بیماری، پیش آگاهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تاثیر گذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت در بیماری های مختلف اقدام می نماید .

-بیمار و یا همراه ایشان با توجه به اطلاع رسانی های انجام شده و کسب آگاهی لازم در خصوص بیماری خود فرم مربوطه را مطالعه و امضا می نماید.

-پرستار مسئول بیمار فرم تکمیل شده توسط بیمار و همراه ایشان را ضمیمه پرونده بالینی بیمار مینماید.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص دسترسی بیمار به پزشک معالج و تیم پزشکی در طول درمان

خط مشی :

برای حفظ تداوم مراقبت در تمام مراحل درمان لازم است تیم پزشکی و درمانی واجد صلاحیت در تمام مدت اقامت بیمار در بیمارستان حضور داشته باشند و مسئول پاسخگویی به نیازهای بیمار باشند لذا بیمارستان با هدف دسترسی بیمار به پزشک و تیم درمانی بصورت برنامه های هفتگی و ماهیانه حضور پرسنل را برنامه ریزی می نماید.

روش اجرا :

- ریاست بیمارستان طی نامه ای خطاب به متخصصان بیمارستان زمان راند تخصصی و حضور پزشک متخصص بر بالین بیمار را تعیین و به بخش ها نیز اعلام مینماید.
- متخصصان بیمارستان در زمان مشخص شده جهت انجام راند بیماران در بخش حاضر می شوند و پاسخگوی نیازها و سوالات پزشکی ایشان میباشند.
- مدیریت پرستاری برنامه شیفت کاری کلیه پرسنل درمان به صورت هفتگی تهیه نموده و جهت اجرا به کارکنان اعلام می کند.
- مسئول بخش بر حضور به موقع پزشک و پرسنل بخش نظارت داشته و مواردی که نیاز به پیگیری دارد توسط ایشان انجام میشود .
- پرستار مسئول بیمار در موقع پذیرش بیمار در بخش، به ایشان اطلاع رسانی های لازم در خصوص زمان حضور و دسترسی به پزشک معالج و تیم پزشکی ایشان در بخش انجام می دهد .

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص اطلاع رسانی به

مراجعین درباره خدمات بیمارستان در زمان پذیرش

خط مشی:

تطبیق دادن نیازهای بیمار با رسالت، منابع و امکانات بیمارستان در اولین مرحله پذیرش بیمار ضروری است و بیمارستان با این هدف که بیماران اطلاع کافی در خصوص خدمات مورد نیاز خود داشته باشند، سیاست اطلاع رسانی به مراجعین در بدو پذیرش را اتخاذ نموده و به آن عمل می کند.

روش اجرا:

-مسئول واحد پذیرش و ترخیص کلیه ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد و سایر سیستم های حمایتی مراجعین را به واحد بهبود کیفیت اعلام می نماید.

-مسئول دفتر بهبود کیفیت کلیه اطلاعات ارائه شده توسط مسئول پذیرش را به صورت پوستر درآورده و در محل دید مراجعین نصب می کند..

-مسئول دفتر بهبود کیفیت، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان را به صورت یک بنر در آورده و در معرض دید مراجعین قرار می دهد.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرندگان خدمت در زمینه حفاظت از اموال گیرنده خدمت

خط مشی :

با توجه به اینکه لازم است بیمارستان سطح مسئولیت خود را در قبال اموال بیماران مشخص کند، بیمارستان با هدف افزایش امنیت و رضایتمندی مراجعین از طریق پمفلت ها و راهنمای مراجعین اطلاع رسانی لازم را انجام می دهد.

روش اجرا :

مدیریت بیمارستان جهت افزایش امنیت و امکان کنترل رفت و آمدها و ورود و خروج افراد به بیمارستان و کلیه بخش ها و همچنین امکان پیگیری موارد سرقت در بیمارستان اقدام به نصب و راه اندازی دوربین های مدار بسته می نماید .

-مسئول دفتر بهبود کیفیت اطلاع رسانی های لازم در خصوص حفظ اموال مراجعین و نحوه پیگیری موارد سرقت احتمالی و ... را به بیماران در قالب پمفلت راهنمای مراجعین انجام می دهد.

-مسئول اتفاقات به محض ورود بیمار بدون همراه، بیمار فوت شده و شرایط خاص سریعا با مسئول انتظامات بیمارستان جهت حضور در اتفاقات هماهنگی های لازم را انجام می دهد.

-مسئول انتظامات در صورت هوشیاری بیمار و در صورت صلاحدید بیمار وسایل را تحویل کسی میدهد که بیمار تعیین نماید.

در صورتی که جزء اموال بیمار جواهرات نیز باشد پلیس بیمارستان آن را بر اساس اندازه و رنگ توصیف می کند **کامی بولها** را دسته بندی، شمارش و ثبت می کند.

-در گزارش پرستاری نیز به تنظیم صورتجلسه اموالی و نیز مستندات پزشکی همراه بیمار (مانند جواب آزمایش یا رادیولوژی و ...) اشاره می نماید.

-پلیس (انتظامات بیمارستان) کلیه اموال بایگانی شده بیماران را هنگام ترخیص به آنان باز می گرداند.

-اگر بیمار بدون همراه در بیمارستان فوت کند انتظامات بیمارستان پس از تنظیم صورتجلسه تمامی اموال بیمار را با ارائه کارت شناسایی به اولیای دم تحویل می دهد.

-در قسمت های مختلف بیمارستان با نصب دوربین مدار بسته در مواردی که سرقت یا مورد مشابهی اتفاق افتد بررسی های لازم توسط حراست بیمارستان صورت می گیرد.

-نیروی خدماتی بخش در حضور مسئول انتظامات و نیز نگهبان بخش ، زیور آلات و سایر اموال بیمار را از وی جدا مینماید.

-مسئول انتظامات اموال را صورتجلسه نموده و نزد ایشان نگهداری می شود .

مسول انتظامات در صورت هوشیاری بیمار و در صورت صلاحدید بیمار وسایل را تحویل کس می دهد که بیمار تعیین نماید.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص انتقال برون بخشی (اعزام)

خط مشی : یکی از مفاد منشور حقوقی بیمار که با توجه به وضعیت و نیاز بیمار به ادامه مراقبت الزامی می گردد اعزام یا انتقال برون بخشی است. لذا بیمارستان با هدف حفظ حقوق بیمار در خصوص تامین نیاز های مربوط حفظ سلامت سیاست انتقال و اعزام بیماران را به سایر مراکز درمانی اتخاذ نموده و کارکنان به آن عمل می کنند .

روش اجرا :

- پزشک مربوطه بیمار و همراه بیمار را در خصوص علت نیاز به اعزام توجیه مینماید .
- پزشک با توجه به شرایط بیمار و در صورت توجیه بیمار دستور اعزام بیمار را امضاء مینماید.
- در صورت عدم وجود پزشک متخصص، پزشک عمومی بیمارستان با هماهنگی پزشک متخصص وضعیت بیمار را به ستاد هدایت گزارش می نماید.
- پزشک مربوطه بر اساس فاصله زمانی که ستاد هدایت مشخص نموده اقدام به پیگیری جواب پذیرش مینماید.
- پزشک پاسخ ستاد هدایت به اعزام بیمار را به پرستار مسئول شیفت اعلام می نماید .
- پرستار مسئول شیفت به سوپروایزر بیمارستان اعزام بیمار را اعلام می کند .
- سوپروایزر شیفت با واحد بیماربری و آمبولانس هماهنگی لازم را جهت اعزام بیمار انجام می دهد .
- پرستار مسئول بیمار اقدام به ترخیص بیمار می نماید .
- پزشک مربوطه فرم مربوط به اعزام را تکمیل می کند .
- سوپروایزر فرم مربوطه به اعزام را تکمیل می کند .
- تکنسین اورژانس ،بیمار را از پرستار و پزشک مربوطه به طور کامل تحویل گرفته و بیمار را به آمبولانس انتقال می دهند .

عنوان خط مشی: رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص گروه‌های آسیب پذیر جامعه

خط مشی: بیمارستان در راستای تامین سریع و موثر نیازهای مراقبتی، بیماران گروه های آسیب پذیر را شناسایی و از صحت اجرای فرآیند برنامه ریزی شده اطمینان کسب می نماید.

روش اجرا:

پرستار در ارزیابی اولیه بیمار گروه های آسیب پذیر را تشخیص داده و در فرم ارزیابی اولیه وارد می کند.

-مسئول بخش با همکاری پزشک مربوط چک لیست ارزیابی ایمنی بیماران آسیب پذیر جهت شناسایی نیازهای خاص این بیماران را تهیه مینماید.

-پرستار بخش با توجه به اینکه بیمار در چه گروهی از افراد آسیب پذیر جامعه قرار دارد نیازهای او را شناسایی، درخواست و پیگیری مینماید.

-مسئول بخش، کارکنان با مهارت های بالینی و تخصصی را مسئول انجام مراقبت از بیماران آسیب پذیر مینماید.

-سوپروایزر آموزش های لازم جهت برقراری ارتباط موثر کادر درمان با بیماران آسیب پذیر را ارائه مینماید.

عنوان خط مشی : شناسایی نیازهای عاطفی و اعتقادی گیرندگان خدمت در حال احتضار و پاسخ به آن

خط مشی :

بیمارانی که به پایان زندگی نزدیک می شوند، نیازهای ویژه ای از جمله کنار آمدن با مسائل روانی، معنوی و فرهنگی در ارتباط با مرگ دارند، لذا بیمارستان با هدف تأمین تمام جنبه های درمانی و حفظ شأن بیمار، نیازهای عاطفی و اعتقادی آنان را شناسایی کرده و جهت رفع آن ها اقدام به عمل می آورد.

روش اجرا :

-مسئول بخش مربوطه جهت حفظ حریم خصوصی بیمار ، فضایی مجزا از سایر بیماران جهت امور درمانی و ... بیماران محتضر در نظر می گیرد .

-پرسنل بخش مربوطه کلیه اقدامات تشخیصی ، درمانی و بهداشتی را برای بیمار در حال احتضار همچون یک فرد زنده تا زمان مرگ انجام می دهند .

-تیم درمانی وضعیت بیمار و روند اقدامات تشخیصی و درمانی انجام شده را برای همراهان توضیح می دهند .

-مسئول بخش مربوطه شرایطی را فراهم می نماید که مناسب با مذهب فرد محتضر باشد(مانند قرار دادن بیمار به سمت قبله و...)

- پزشک و پرستار مسئول شیفت موظف است که وابسته درجه یک بیمار در حال احتضار را در جریان سیر بیماری قرار دهد.

- مسئول بخش اقدام به ایجاد محیط خلوت به منظور: برآورده نمودن نیازهای اعتقادی بیمار - برآورده نمودن نیازهای عاطفی بیمار و خانواده بیمار
- پرستار مسئول شیفت در مورد ملاقات بیماران در حال احتضار با افرادی که مایل به دیدنشان می باشد ضمن رعایت موازین شرعی ، محدودیتی از نظر ساعت ملاقات ندارد و همراهان می توانند با هماهنگی با پرستار مسئول شیفت با بیمارشان ملاقات کنند.
- مسئول بخش شرایطی را فراهم می نماید تا همراهان بیمار براساس اعتقاداتشان تا آخرین لحظات بیمار خود را همراهی نمایند. (خواندن قرآن، دعا و ...)
- مسئول بخش شرایطی را فراهم می نماید تا همراهان بیمار ضمن رعایت مقررات بخش در خلوت با بیمارشان فرصت خداحافظی و ابراز احساسات را داشته باشند.
- مسئول بخش هماهنگی لازم را جهت ملاقات مشاور مذهبی را با بیمار فراهم می آورد. (شماره تلفن مشاور مذهبی)

عنوان خط مشی: رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص محرمانه نگه داشتن اطلاعات آنان

خط مشی:

با توجه به لزوم حفظ اطلاعات پزشکی بیماران و پیشگیری از مفقود شدن و یا سوء استفاده از آن ها بیمارستان با هدف محرمانه نگه داشتن اطلاعات پزشکی بیماران و جلب رضایت و اعتماد آن ها حفظ پرونده ها و اطلاعات را تحت پوشش قوانین و مقررات انجام می دهد.

روش اجرا:

-مسئول دفتر بهبود کیفیت در خصوص محرمانه نگه داشتن اطلاعات پرونده پزشک بیماران از طریق پمفلت راهنمای مراجعین اطلاع رسانی می نماید.

-مسئول بایگانی فرآیند دستیابی به اطلاعات پرونده پزشکی را تهیه و در معرض دید مراجعین قرار میدهد.

-مسئول بخش جهت حفظ اطلاعات محرمانه مربوط به بیمار از نصب اطلاعات محرمانه در اتاق بیمار یا ایستگاه پرستاری و سایر اماکن خودداری و بر این امر نظارت می نماید.

-مسئول بایگانی در صورت تقاضای مراجع قانونی ذیصلاح به صورت کتبی و با هماهنگی مدیریت بیمارستان اطلاعات مجاز را در اختیار ایشان قرار می دهد.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص حفظ حریم خصوصی

خط مشی:

رعایت حریم خصوصی به ویژه در هنگام معاینات بالینی و گزارش های پزشکی و درمان ها مهم است و برخی بیماران بنابر موقعیت و نیازهای متفاوت خود تمایل به تنهایی و حریم خصوصی در ارتباط با درمان دارند لذا بیمارستان با هدف افزایش اعتماد بیمار در زمینه حریم خصوصی نیازها و انتظارات را شناسایی کرده و در جهت رفع آن اقدام می نماید.

روش اجرا :

-مسئولین بخش جهت کلیه تخت های موجود در بخش درخواست تهیه پرده سقفی به منظور محفوظ داشتن فضای اطراف هر تخت می نماید.

-پزشک به هنگام معاینه بیمار و یا بنا به درخواست بیمار و همراه وی و یا انجام هرگونه پروسیجر ملزم به کشیدن پرده جهت حفظ حریم بیمار می باشد.

-پرستار به هنگام انجام هرگونه پروسیجر و یا بنا به درخواست بیمار و همراه وی ملزم به کشیدن پرده جهت حفظ حریم بیمار می باشد.

-پرستار مسئول بیمار در مورد نیازها و انتظارات بیمار برای رعایت حریم خصوصی و تنهایی در ارتباط با خدمات و مراقبت های درمانی از بیمار سوال می کند و در صورت نیاز صریح بیمار برای تنها بودن هنگام تمامی سوال و جواب های بالینی، آزمایش ها، روش های درمان و نقل و انتقال با توجه به شرایط و امکانات موجود بیمارستان اقدام می نماید. و سایر اعضای تیم درمان بیمار را در جریان درخواست وی قرار می دهد.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص استفاده از پرسنل همگن

خط مشی :

یک از موارد در ارائه خدمات درمانی به بیماران رعایت طرح انطباق است لذا بیمارستان قائم (عج) با هدف افزایش رفاه بیماران و رعایت طرح انطباق در چیدمان کادر درمانی، تا حد امکان اقدام به استفاده از پرسنل همگن می نماید.

روش اجرا :

-مسئول دفتر پرستاری بیمارستان اقدام به چیدمان کادر درمانی مینماید به صورتی که در شیفت های مختلف در طول شبانه روز پرسنل زن و مرد در هر شیفت حاضر باشند .
-در صورتیکه انجام اقدام درمانی توسط پرسنل همگن بخش امکان پذیر نباشد، با هماهنگی سوپروایزر وقت بیمارستان، پرسنل فنی همگن از سایر بخش ها جهت انجام پروسیجر فراخوانده می شود.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص عدم تأخیر در ارائه خدمت در نتیجه استفاده از پرسنل همگن

خط مشی :

بیمارستان قائم (عج)، بهبود وضعیت بیمار در کوتاهترین زمان را بر هر چیزی مقدم می‌شمارد و در صورت عدم وجود پرسنل همگن، جهت جلوگیری از بروز تأخیر در ارائه خدمت از پرسنل غیرهمگن استفاده می‌کند.

روش اجرا :

-مسئول دفتر پرستاری اقدام به چیدمان کادر درمانی مینماید به صورتی که در شیفت های مختلف در طول شبانه روز پرسنل زن و مرد در هر شیفت حاضر باشند .

- در صورتیکه انجام اقدام درمانی توسط پرسنل همگن بخش امکان پذیر نباشد، با هماهنگی سوپروایزر وقت بیمارستان، پرسنل فنی همگن از سایر بخش ها جهت انجام پروسیجر فراخوانده می‌شود.

-پرستار مسئول شیفت جهت جلوگیری از بروز تأخیر در خدمت رسانی به دلیل عدم وجود پرسنل همگن مسئول فراهم آوردن شرایط و وضعیت مناسب جهت بیمار و نظارت بر انجام اقدام درمانی توسط پرسنل غیر همگن و حفظ **privacy** بیمار می‌باشد

عنوان خط مشی: رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص شناسایی و پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

خط مشی:

با توجه به ارزش های والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمت سلامت با هدف حفظ، ارتقاء و تحکیم روابط انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت، این بیمارستان با هدف اجرای هر چه بهتر بندهای منشور حقوق بیمار سیاست تدوین خط مشی جهت پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت را اتخاذ نموده است

روش اجرا:

-مسئول روابط عمومی جهت حضور غیر مستمر روحانی (یک روز در هفته) دربخش های بالینی جهت پاسخگویی به پیشنهادات و سئوالات مذهبی و اعتقادی،هماهنگی های لازم را انجام می دهد .

-روحانی بیمارستان طبق برنامه تنظیمی به صورت حضوری (یک روز در هفته)در بخش های بستری حاضر شده و در سایر موارد به صورت تلفنی پاسخگوی مسائل بیماران می باشد .

-پرستار مسئول بیمار ، بیمار خود را تشویق به بیان اعتقادات و ارزشهای معنوی خود می نماید تا بدین وسیله بیمار دریابد که پرستار به باورهای او احترام میگذارد و در این صورت مشارکت بیمار در فرآیند درمان افزایش می یابد .

-پرستار مسئول بیمار ، در صورت درخواست بیمار مبنی بر صحبت کردن با روحانی در ارتباط با نیازهای مذهبی و معنوی ، موظف به انجام هماهنگی های لازم جهت پاسخ به درخواست بیمار می باشد.(از طریق حضور روحانی ، تماس تلفنی ، معرفی کتب و رساله های مرجع)

عنوان خط مشی: نیازهای آموزشی گیرنده خدمت

مشی:

از آنجا که آموزش به بیمار منجر به مشارکت بهتر آنان در امر درمان می شود، بیمارستان با هدف ارتقاء سطح آگاهی بیماران، سیاست ارزیابی و شناسایی نیازهای آموزشی و پاسخ دهی به این نیازها را سازماندهی می نماید.

روش اجرا:

- سوپروایزر آموزشی براساس بیماری ها، جراحی ها و رفتارهای تهاجمی در بیمارستان اقدام به تهیه پمفلت ها و کتابچه های آموزشی مینماید

- سوپروایزر آموزشی جهت ارتقاء آگاهی کارکنان در زمینه آموزش به بیمار و خانواده اقدام به نیازسنجی آموزشی نموده و بر اساس آن برنامه ریزی و اقدام می نماید.

- پرستار مسئول بیمار نیازهای آموزشی بیمار و خانواده ایشان را در خصوص فرآیند مشارکت در امر مراقبت در منزل، فرآیند کسب رضایت آگاهانه (بیهوشی، جراحی و...) ارزیابی نموده و در پرونده بیمار ثبت میکند.

- پرستار مسئول بیمار با توجه به توانایی ها و تمایل بیمار و خانواده برای یادگیری (سطح سواد، زبان، محدودیت های شناختی و فیزیکی و...) آموزش های لازم را به صورت های مختلف چهره به چهره و یا در اختیار گذاشتن کتابچه های آموزشی تدوین شده به بیمار و خانواده ارائه می دهد.

تبصره:

- ارائه آموزش به بیمار و خانواده در ارتباط با مراقبت در خصوص استفاده ایمن از داروها، استفاده ایمن از تجهیزات، امکان تداخل میان داروها و غذاها، راهنماهای تغذیه ای - مدیریت درد و تکنیک های توانبخشی میباشد.

- مسئول بهبود کیفیت کتابچه های آموزشی و مطالب آموزنده و اطلاعات مربوط به مراقبت سلامتی را از طریق وب سایت بیمارستان اطلاع رسانی مینماید

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص اخذ مشاوره از پزشک دوم

خط مشی:

بیمارستان قائم به منظور اطمینان دادن به بیمار نسبت به خدمات ارائه شده، شرایط لازم جهت اخذ مشاوره از پزشک دوم توسط بیمار را فراهم می آورد.

روش اجرا:

-ریاست بیمارستان طی ابلاغی همکاری پزشکان متخصص (بجز سرویس های تک تخصصی بیمارستان) را تدوین نموده و در صورت درخواست بیمار بر اساس آن عمل می نماید.

-مسئول دفتر بهبود کیفیت در خصوص اخذ مشاوره از پزشک دوم توسط بیمار در پمفلت راهنمای مراجعین، اطلاع رسانی لازم را انجام می دهد.

-مسئول دفتر بهبود کیفیت کارت معرفی بیمار، حداقل ۴ نوبت را به صورت اختصاصی جهت انجام مشاوره بیماران بستری اختصاص می دهد.

-مسئول درمانگاه روزانه در کلیه سرویس ها، حداقل نوبت را به صورت اختصاصی جهت انجام مشاوره بیماران بستری اختصاص می دهد.

-مسئول بخش مربوطه در صورت درخواست بیمار مبنی بر اخذ مشاوره از پزشک دوم کارت معرفی بیمار به درمانگاه را تکمیل نموده و با هماهنگی مسئول درمانگاه بیمار را به سرویس مربوطه ارجاع میدهد.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرندگان خدمت در خصوص اخذ رضایت آگاهانه

تعریف :

رضایت آگاهانه: موافقت نامه یا مجوزی همراه با اطلاعات کامل در خصوص ماهیت مخاطرات و روش های پزشکی یا درمانهای جایگزین پیش از اینکه پزشک یا متخصص درمان یاروش مورد نظر را به کار ببندید.

پروسیجرهی تهاجمی: روشی که مستلزم ایجاد فشار یا شکاف بر روی پوست یا تعبیه دستگاه یا وسیله یا مواد خارجی در داخل بدن می باشد.

خط مشی:

جهت مشارکت بیمار در تصمیم گیری های درمانی خود، یکی از راه ها اخذ رضایت آگاهانه می باشد. به خصوص قبل از درمان ها یا روش های تهاجمی که احتمال خطر در آن ها زیاد است. به بیمار اطلاعات کافی در خصوص بیماری و درمان مورد نظر از طریق رضایت آگاهانه ارائه می گردد. لذا بیمارستان با هدف ارتقاء ایمنی بیمار و مشارکت آنان در تصمیم گیری های درمانی، سیاست اخذ رضایت آگاهانه از بیمار را در پیش گرفته و اجرا می نماید.

روش اجرا :

- مسئولین علمی بخش ها لیست پروسیجرهای تهاجمی را که نیاز به اخذ رضایت آگاهانه دارد تحویل کمیته ایمنی میدهند.

- کارشناس مسئول مدارک پزشکی نسبت به تهیه فرم اخذ رضایت آگاهانه جهت هر پروسیجر مورد تایید دانشگاه اقدام می نماید.

- کمیته ایمنی لیست پروسیجرهای تهاجمی را به تمامی واحد ها اعلام مینماید.

- کارشناس ایمنی بیمار فرم های مربوطه به اخذ رضایت آگاهانه را به تمامی بخش ها ارائه میدهد.
- مسئولین بخش های پرستاری فرم ها را در اختیار پزشکان و کارکنان قرار میدهد.
- پزشکان مسئول اطلاع رسانی و آگاه نمودن بیماران میباشند.
- پرستار و پزشک موظف به تکمیل فرم ها طبق فرمت تهیه شده میباشند.
- کمیته ایمنی بیمار وصول حقوق گیرنده خدمت موظف به پایش دوره ای و تکمیل فرم ها و اخذ رضایت آگاهانه میباشد.

عنوان خط مشی : اطلاع رسانی به بیماران و همراهان در زمینه تعرفه ها و پوشش های بیمه ای و تخصص های مورد نیاز در بیمارستان مقصد

خط مشی:

از آنجا که ارجاع بیمار به سایر مراکز درمانی مستلزم ارائه اطلاعات لازم در خصوص تعرفه ها و پوشش های بیمه ای و تخصص های مورد نیاز به بیمار و همراه وی می باشد، بطوریکه با در نظر گرفتن شرایط بیمه ای بیمار، قادر به تأمین نیازهای بیمار باشد، بیمارستان با هدف پاسخدهی به نیازهای بیمار و تداوم مراقبت در سایر مراکز، سیاست اطلاع رسانی به بیمار و همراهان را به اجرا در می آورد.

روش اجرا:

-رئیس بیمارستان با بیمارستان های دانشگاه که بیشترین موارد اعزام به این مراکز صورت میگیرد مکاتبه نموده و اطلاعات لازم در خصوص تعرفه ها و پوشش های بیمه ای و نیز تخصص های موجود را درخواست مینماید.

-دفتر بهبود کیفیت اطلاعات دریافت شده از بیمارستان ها را به صورت پمفلت و بروشور درمی آورد

-پرستار مسئول شیفت بروشور اطلاع رسانی تعرفه ها پوشش های بیمه ای بیمارستان مقصد را در اختیار بیمار و همراهان فرار میدهد.

-بیمار یا همراهان ایشان با توجه به مقررات بیمه ای و تعرفه های بیمارستان مقصد مدارک لازم را آماده نموده و به هنگام مراجعه به بیمارستان مقصد با خود همراه دارند.

عنوان خط مشی : رعایت حقوق گیرنده خدمت در خصوص رسیدگی به شکایات

تعریف :

شکایات : بیان نارضایتی از یک مرکز ارائه دهنده خدمات سلامتی در ارتباط با خدمات آن و یا در ارتباط با خود فرآیند رسیدگی به شکایات .
شاکی: شخص، سازمان یا نماینده آن که شکایتی را مطرح می کند.

خط مشی :

بیمارستان قائم (عج) به منظور افزایش رضایت و ایجاد وفاداری در مراجعین اقدامات لازم در خصوص رسیدگی به شکایات بر اساس استانداردهای اعتبار بخشی را به عمل می آورد.

روش اجرا :

- مدیر ارشد بیمارستان طی حکمی فرد واجد شرایط را به سمت مسئول رسیدگی به شکایات منصوب می کند .
- مدیر ارشد بیمارستان شرح وظایف مسئول پیگیری شکایات را به ایشان ابلاغ می نماید.
- مدیر ارشد بیمارستان مکان مناسبی را جهت استقرار دفتر پیگیری شکایات در بیمارستان تعیین می نماید.
- مسئول پیگیری شکایات نسبت به تهیه فرم دریافت شکایات به صورت کتبی و الکترونیکی اقدام می نماید.

-مسئول پیگیری شکایات کلیه شکایات های شفاهی و مکتوب را دریافت و در دفتر پیگیری شکایات ثبت نموده است و پس از درج کد جهت رهگیری هر شکایت اقدام به پیگیری و بررسی موضوع مورد شکایت می نماید .

-مسئول پیگیری شکایات به صورت ماهانه گزارش شکایات رسیده و بررسی شده را به مدیر ارشد ارائه می نماید .

-مسئول پیگیری شکایات به صورت ماهانه اقدام به بررسی موضوعات مورد شکایات و تحلیل نتایج آن نموده و جمع بندی نهائی را به مدیریت ارشد بیمارستان ارائه می نماید

عنوان خط مشی : نظام کارآمد دریافت پیشنهادات

تعریف :

پیشنهاد: عبارت است از نظر و ایده ای نو و بدیع برای تغییر در وضع موجود که متحمل فایده و مزیتی باشد .

خط مشی :

بیمارستان قائم در راستای بهبود مستمر در استانداردهای کاری و افزایش بهره‌وری ، کاهش هزینه ها و رضایت مشتریان امکانات لازم در خصوص پذیرش و بررسی پیشنهادات همکاران ، بیماران و مراجعین را فراهم می آورد.

روش اجرا :

-مدیر ارشد بیمارستان به عنوان مسئول کمیته نظام پیشنهادات بیمارستان طی یک ابلاغ دبیر کمیته و کارشناسان این کمیته را مشخص می نمایند .
-دبیر کمیته نسبت به فرهنگ سازی و ایجاد بستر مناسب جهت تشویق پرسنل و مراجعین برای ارائه پیشنهاد اقدام نموده و جهت کسب پیشنهادات سازنده برای مشکلات موجود و موردی اقدام به انتشار فراخوان می نماید .
-دبیر کمیته پیشنهادات به صورت ماهانه اقدام به برگزاری جلسات کمیته نظام پیشنهادات نموده و پیشنهادات در این کمیته بررسی می گردند .

عنوان خط مشی : رضایت گیرندگان خدمت

خط مشی :

بیمارستان قائم (عج) جهت ارتقاء سطح اطلاع از میزان رضایت گیرندگان خدمت از خدمات ارائه شده در بیمارستان اقدام به سنجش رضایت مراجعین و بیماران می نماید.

روش اجرا :

- سوپروایزر آموزشی فرم سنجش رضایتمندی بیماران را تهیه مینماید.
- آقای نوروزی فرم های سنجش رضایتمندی را بین بیماران بخش به صورت تصادفی توزیع و پس از تکمیل توسط بیماران جمع آوری مینماید.
- مسئول بهبود کیفیت فرم های نظرسنجی را جهت دسترسی الکترونیکی بر روی وب سایت بیمارستان قرار می دهد.
- آقای نوروزی و مسئول حقوق گیرندگان خدمت به صورت ماهانه نتایج حاصل از تکمیل فرم ها را به صورت جداگانه به ریاست بیمارستان و دفتر بهبود کیفیت گزارش میدهند.
- مسئول بهبود کیفیت بازخورد نتایج نظرسنجی های انجام شده را جهت اقدامات اصلاحی به بخش های مربوطه ارسال مینماید.

عنوان خط مشی : استفاده از تلفن همراه توسط گیرندگان خدمت و کارکنان در قسمتهای مختلف بیمارستان

خط مشی :

از آنجا که استفاده از تلفن همراه باعث اختلال در کارکرد دستگاهها و تجهیزات پزشکی می شود ، بیمارستان قائم(عج) به منظور کاهش اثرات سوء استفاده از موبایل بر کارکرد دستگاه ها و نیز افزایش ایمنی بیمار ،دستورالعمل استفاده از تلفن همراه توسط مراجعین و کارکنان را تهیه نموده و به آن عمل می کند .

روش اجرا :

- مسئول طرح تکریم دستورالعمل استفاده از تلفن همراه در بیمارستان توسط گیرنده خدمت و نیز کارکنان را تهیه و در اختیار کلیه بخش ها قرار میدهد .
- مسئولین بخش ها دستورالعمل ارسالی را به پرسنل زیر مجموعه ابلاغ و اطلاع رسانی می نمایند .
- مسئولین بخش ها نظارت مداوم بر اجرای دستورالعمل را بر عهده دارند .
- مسئول طرح تکریم دستورالعمل استفاده از تلفن همراه را تهیه و در معرض دید مراجعین نصب می نماید .

عنوان خط مشی : جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت در خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان

خط مشی :

بیمارستان قائم با هدف جلوگیری از سوء استفاده های شخصی احتمالی توسط کارکنان و پزشکان در ازای ارائه خدمات به مراجعین ، اطلاع رسانی لازم را به ایشان انجام داده و با تشکیل کمیته سلامت اداری بر اجرای صحیح قوانین دریافت و پرداخت وجه نظارت می نماید .

روش اجرا :

- بیمارستان به منظور جلوگیری از وجود رابطه مستقیم مالی بین پزشک و بیمار اقدام به استقرار واحد هیات امناء طبق ضوابط و تایید دانشگاه می نماید .
- مسئول در آمد بیمارستان در خصوص نحوه پرداخت هزینه های بیمارستان اطلاع رسانی لازم را به مراجعین در واحد پذیرش و ترخیص و صندوق انجام می دهد .
- متصدی پذیرش و ترخیص جهت بیماران بستری بر اساس صورتحساب پرونده بیمار مبلغ قابل پرداخت توسط بیمار را تعیین نموده و ایشان را به واحد صندوق راهنمایی می کند .
- صندوقدار بیمارستان در قبال وجه دریافتی اقدام به صدور قبض می نماید .
- جهت بیماران سرپای هزینه ارائه خدمات سرپایی توسط واحد مربوطه مشخص و پس از ثبت در سیستم به واحد صندوق ارجاع داده می شود .
- کمیته سلامت اداری بیمارستان مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح موارد ذکر شده را بر عهده دارد .

تبصره :

در صورت مشاهده دریافت وجه اضافی در خارج از چارچوب قوانین بیمارستان پیگیری های لازم توسط مدیریت انجام می پذیرد و با فرد خاطی برابر مقررات رفتار می شود .

عنوان خط مشی : پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی

خط مشی :

از آنجا که هنگام پذیرش بیمار برای بستری ممکن است همراه بیمار (یا خانواده) نیازمند یک سری امکانات رفاهی (از جمله استراحتگاه، سرویس ایاب و ذهاب، فروشگاه اغذیه و ...) باشد، بیمارستان با هدف ارائه خدمات و تأمین نیازهای همراهان، پیگیری امور را از طریق کمیته طرح تکریم ارباب رجوع اجرا می نماید.

روش اجرا :

- مسئول طرح تکریم در خصوص وجود اقامتگاه همراه بیمار نحوه استفاده از آن اطلاع رسانی لازم را انجام میدهد .

- مسئول بخش طی نامه ای همراه بیمار را به سوپروایزر معرفی می نماید

- سوپروایزر طی معرفی نامه ای همراه بیمار را به مسئول اقامتگاه معرفی می نماید .

- مسئول بخش اطفال امکان استفاده همراهان از تخت همراه در بخش را فراهم می نماید .

- مسئول سلف سرویس امکان تهیه غذا از سلف سرویس بیمارستان جهت همراهان را فراهم نموده و در این خصوص اطلاع رسانی می نماید .

- بوفه بیمارستان بصورت شبانه روزی به مراجعین خدمات ارائه می دهد .

عنوان خط مشی : حروف اختصاری مجاز و چگونگی استفاده از آن در مستندات بویژه در پرونده بیمار و با در نظر گرفتن ایمنی وی

خط مشی :

تامین مراقبت از بیمار ، تلاش پیچیده ای است که تا حدود زیادی به انتقال صحیح اطلاعات بین اعضاء تیم درمان و مراقبت بستگی دارد . لذا بیمارستان با هدف تامین خدمت یکپارچه از اختصارات ،علامات و تعاریف استاندارد شده استفاده میکند .

روش اجرا :

۱- واحد بهبود کیفیت فهرست علائم و اختصارات استاندارد متداول درمانی را تهیه می کند .

۲- واحد بهبود کیفیت فهرست علائم و اختصارات تهیه شده را در اختیار کلیه واحدهای درمانی قرار می دهد .

۳- مسئولین واحدها در خصوص آموزش و اطلاع رسانی اختصارات اقدامات لازم را انجام می دهند .

۴- پرسنل واحدهای درمانی جهت ثبت گزارشها و اطلاعات مربوط به بیمار با استفاده از فهرست اختصارات و با رعایت استانداردهای گزارش نویسی و ثبت در پرونده اقدام می کنند .

۵- مسئولین بخش ها در خصوص رعایت اختصارات استاندارد در پرونده نظارت و کنترل می نمایند .