



بیمارستان شهید دکتر همنون

# کتابچه فرآیندهای اصلی بیمارستان شهید دکتر همنون

تهیه شده توسط واحد بهبود کیفیت و اعتبار نخشی

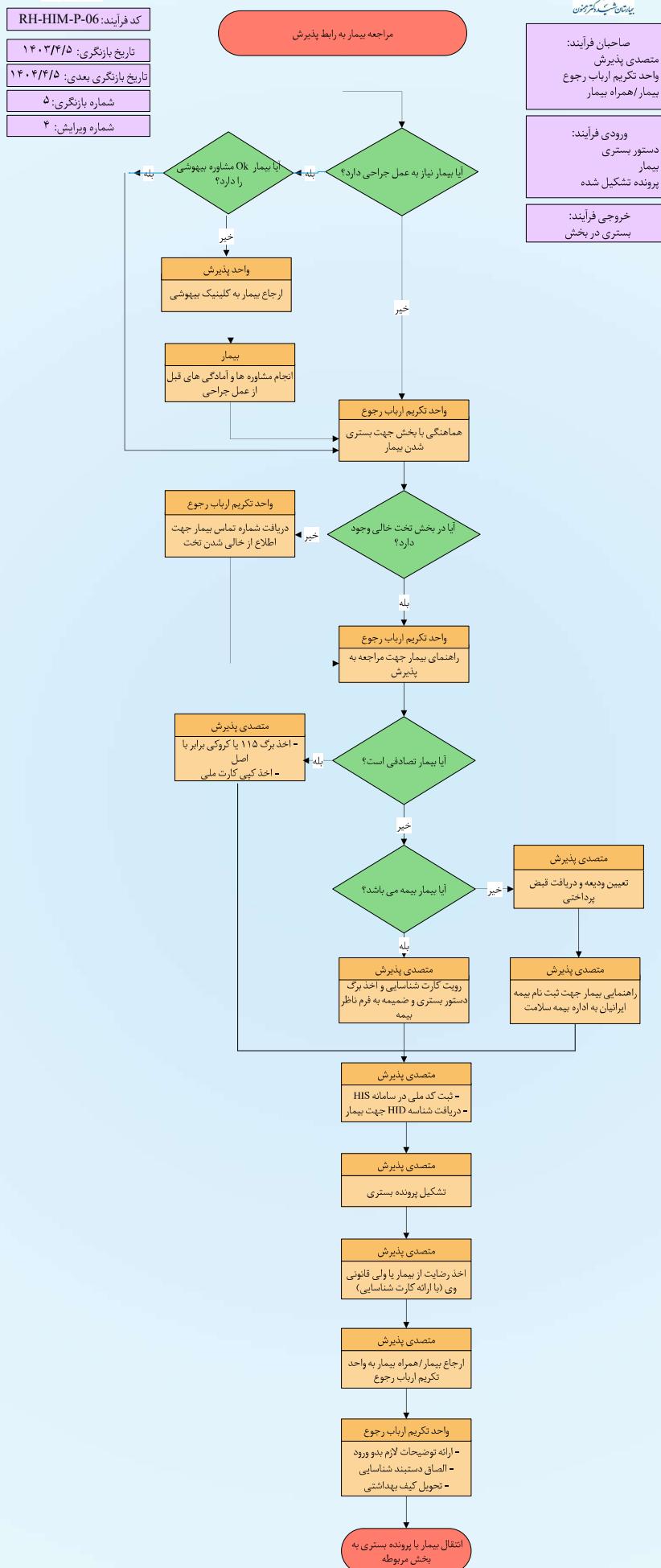
با همکاری صاحبان فرایند

سال ۱۴۰۳

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۳/۵/۱

## لیست فرآیندهای اصلی بیمارستان

- ❖ فرآیند پذیرش بیماران بستری (الکتیو- اورژانسی)
- ❖ فرآیند تعیین تکلیف بیماران در بخش اورژانس
- ❖ فرآیند ارائه خدمات بستری
- ❖ فرآیند ارائه خدمات جراحی
- ❖ فرآیند ارائه خدمات تصویربرداری (بستری و سرپایی)
- ❖ فرآیند پذیرش نمونه های آزمایشگاهی و اعلام نتایج برای بیماران بستری
- ❖ فرآیند ارائه خدمات درمانگاهی
- ❖ فرآیند درخواست خون و فرآوردهای خونی
- ❖ فرآیند ترخیص بیمار
- ❖ فرآیند رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات و شکایات



کد فرآیند: RH-HIM-P-07
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۵
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۵
شماره بازنگری: ۵
شماره ویرایش: ۴

متصدی پذیرش
- اخذ برگ ۱۱۵ یا کروکی برابر با اصل
- اخذ کپی کارت ملی

مراجه بیمار/ همراه بیمار به پذیرش  
بستری با پرونده اورژانس

متصدی پذیرش

کنترل پرونده اورژانس

آیا بیمار تصادفی است؟

بله

- اخذ برگ ۱۱۵ یا کروکی برابر با اصل
- اخذ کپی کارت ملی

خیر

آیا بیمار بیمه می باشد؟

خیر

متصدی پذیرش  
تعیین ودیعه و دریافت قبض  
پرداختی

متصدی پذیرش  
راهنمایی بیمار جهت ثبت نام بیمه  
ایرانیان به اداره بیمه سلامت

متصدی پذیرش

اخذ برگ دستور بستری و کپی کارت  
شناسایی و ضمیمه به فرم ناظر بیمه

متصدی پذیرش

- ثبت کد ملی در سامانه HIS  
- دریافت شناسه HID جهت بیمار

متصدی پذیرش

تشکیل پرونده بستری

متصدی پذیرش

اخذ رضایت از بیمار یا ولی قانونی وی  
(با ارائه کارت شناسایی)

متصدی پذیرش

- ارائه توضیحات لازم بدو ورود  
- تحويل دستبند شناسایی  
- راهنمایی همراه بیمار جهت گرفتن  
کیف بهداشتی

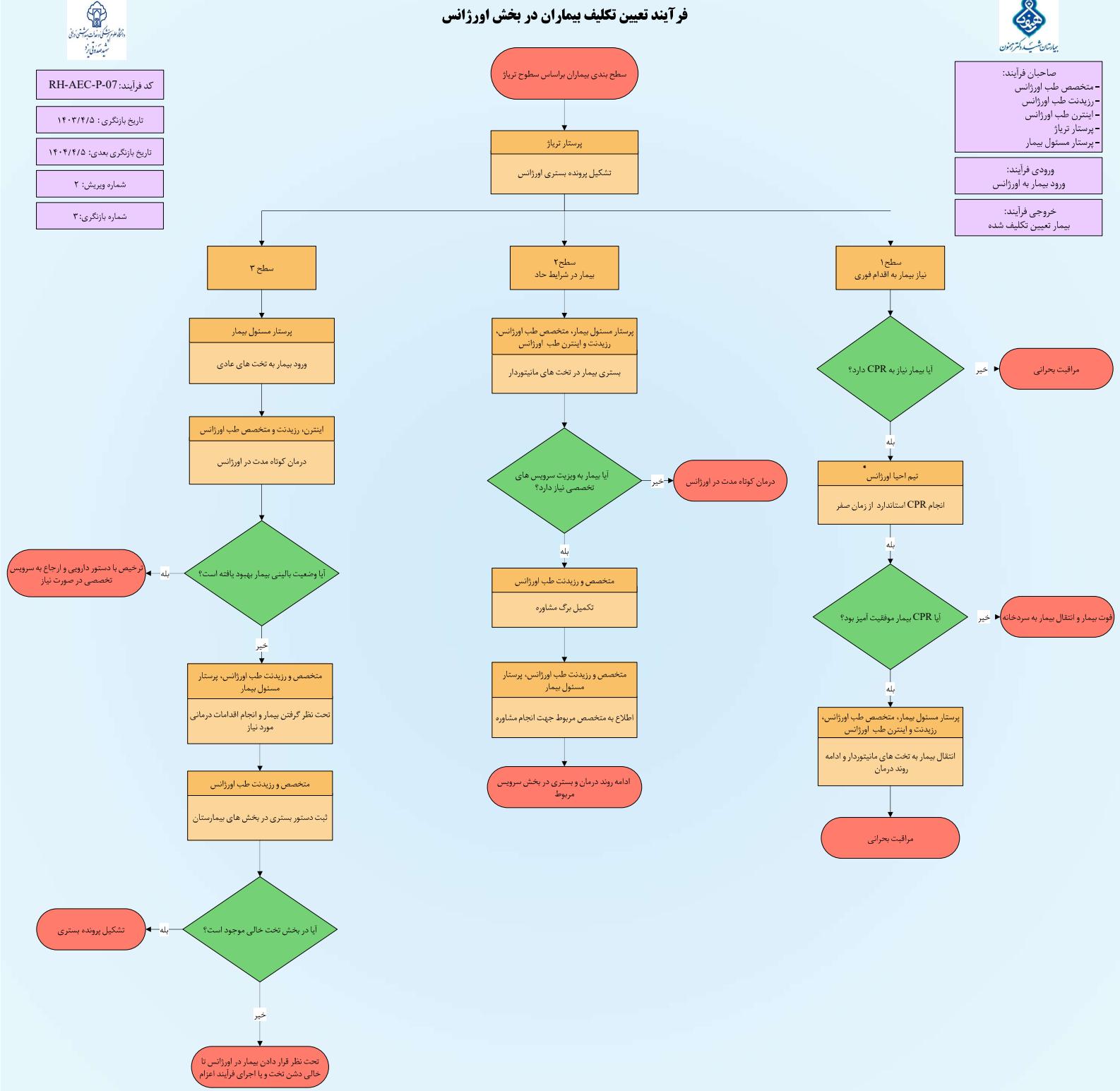
ارجاع همراه بیمار به اورژانس جهت  
انتقال بیمار به بخش مربوطه

صاحب فرآیند:  
- متصدی پذیرش  
- واحد تکریم ارباب رجوع  
- همراه بیمار

ورودی فرآیند:  
- دستور بستری اورژانسی  
- بیمار بستری در اورژانس  
- پرونده تشکیل شده

خروجی فرآیند:  
بستری در بخش

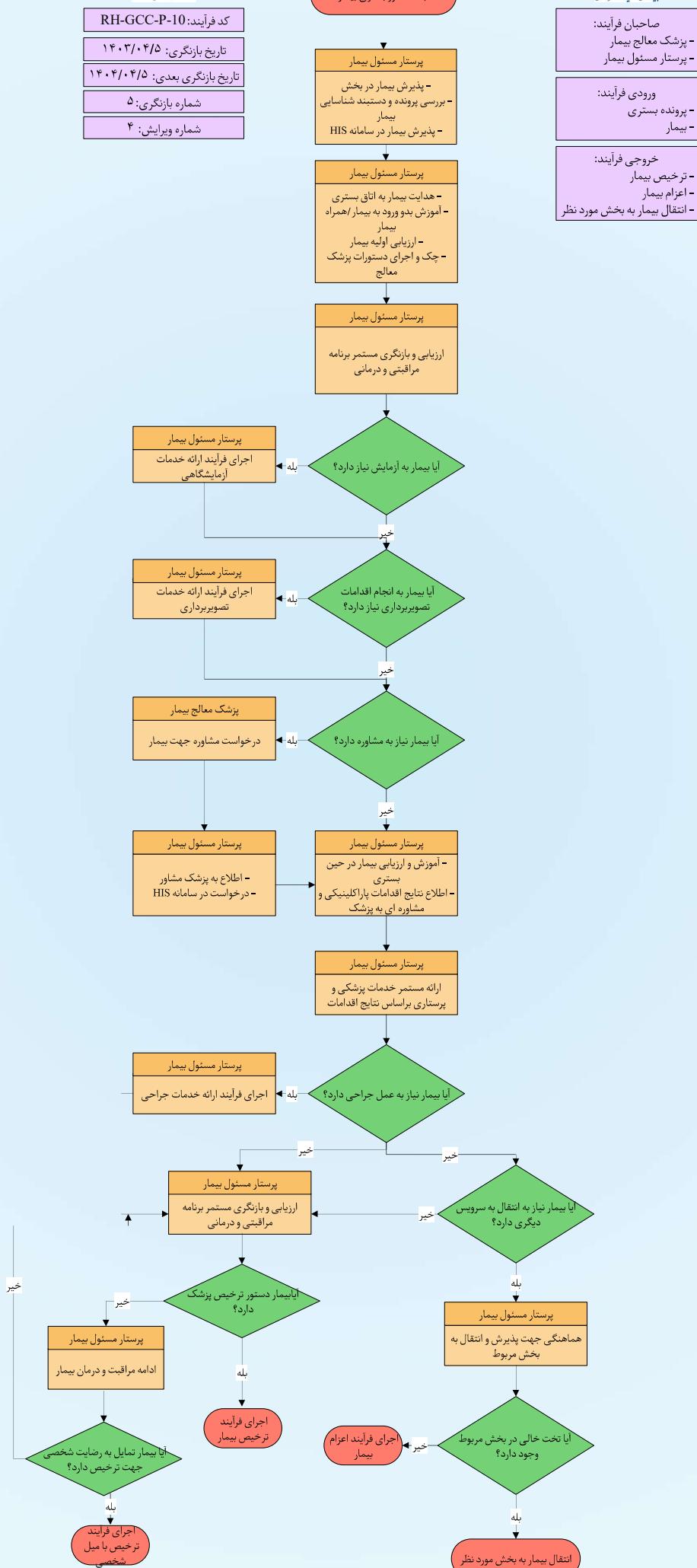
## فوآیند تعیین تکلیف بیماران در بخش اورژانس

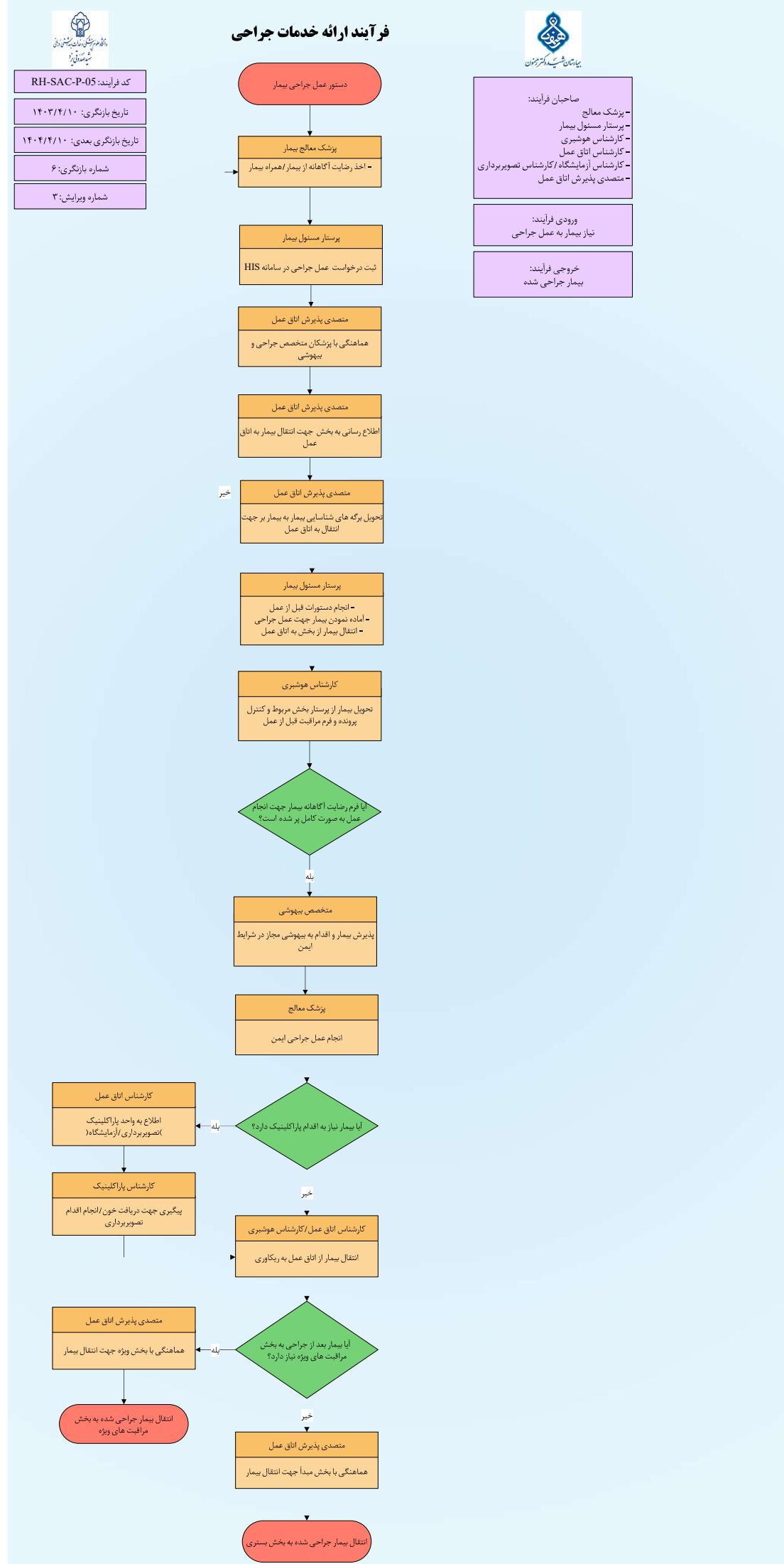


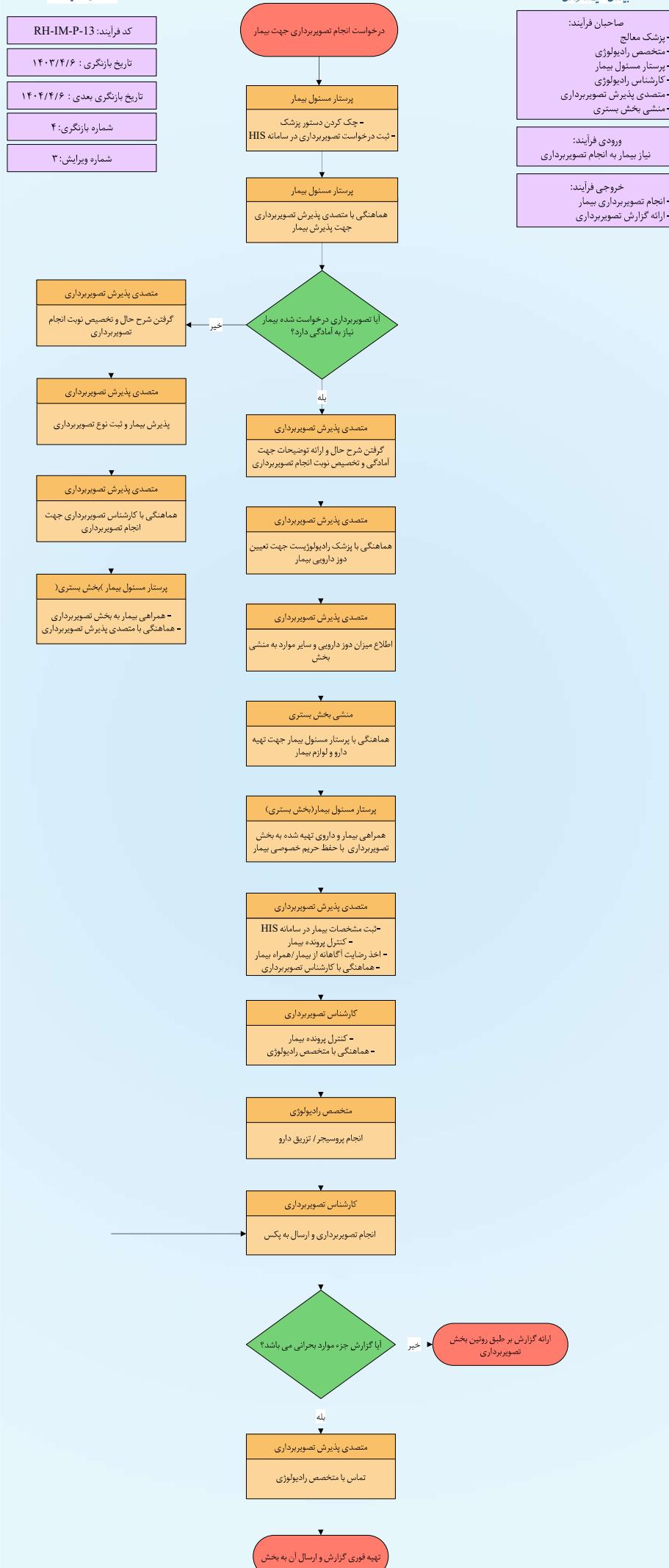
## فرآیند ارائه خدمات بستری

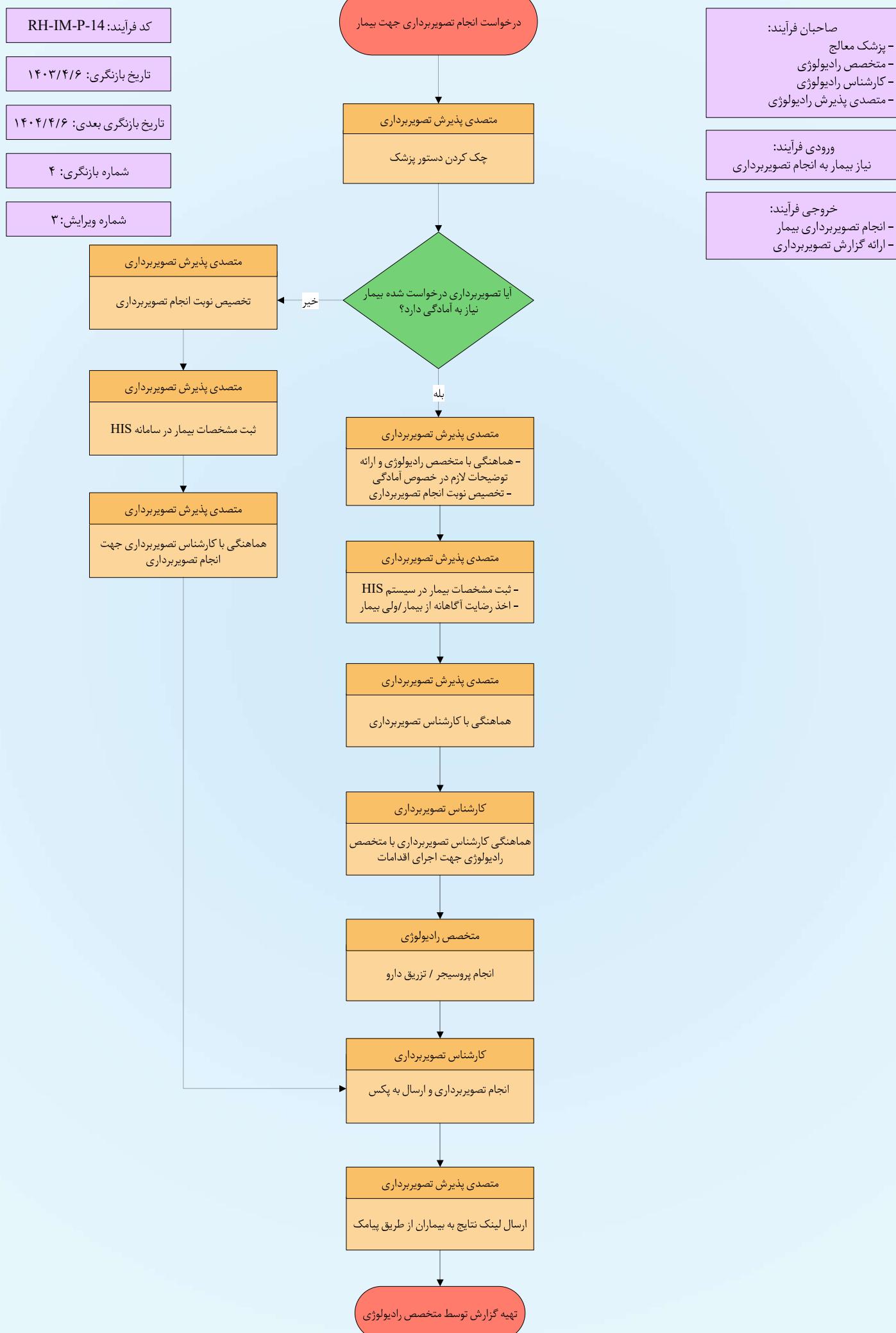


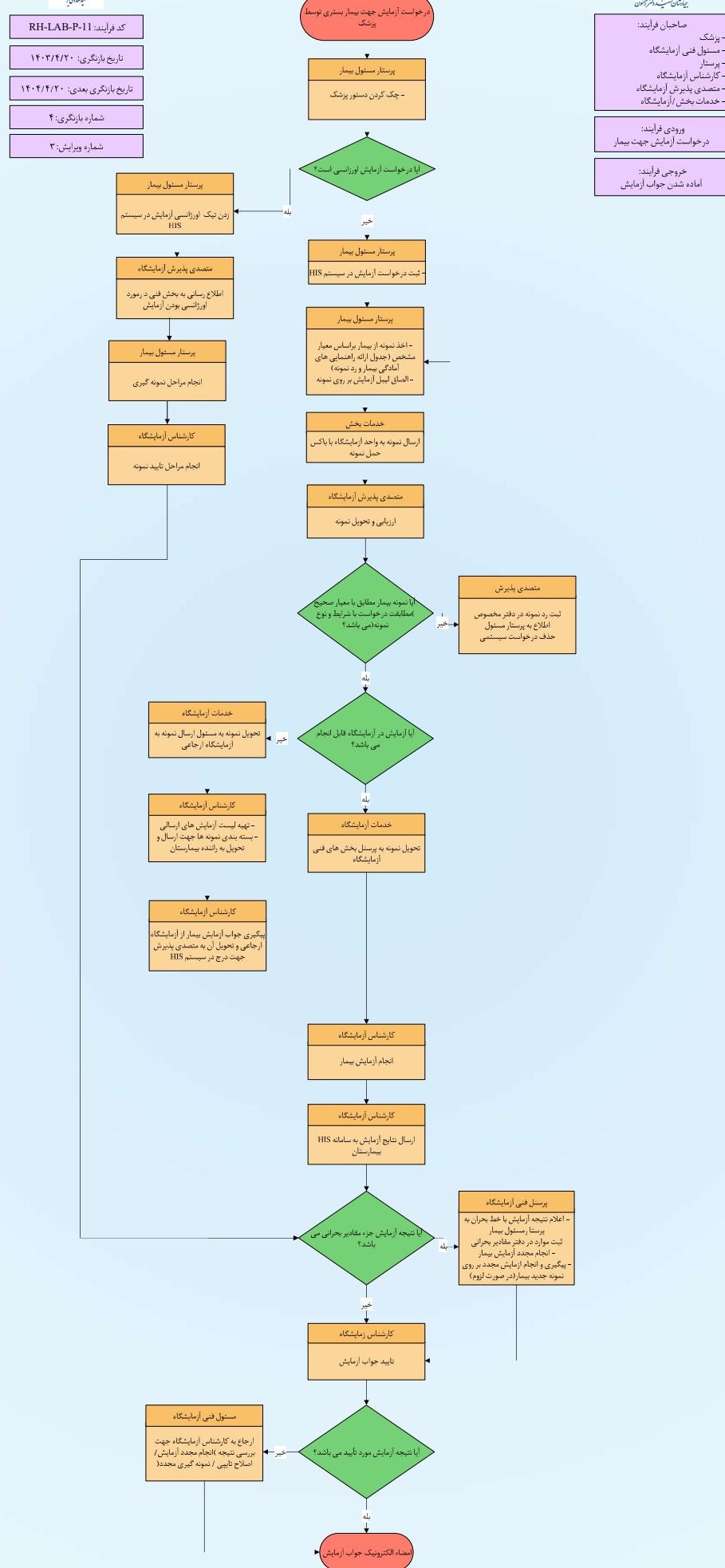
پیشنهاد کنفرانس





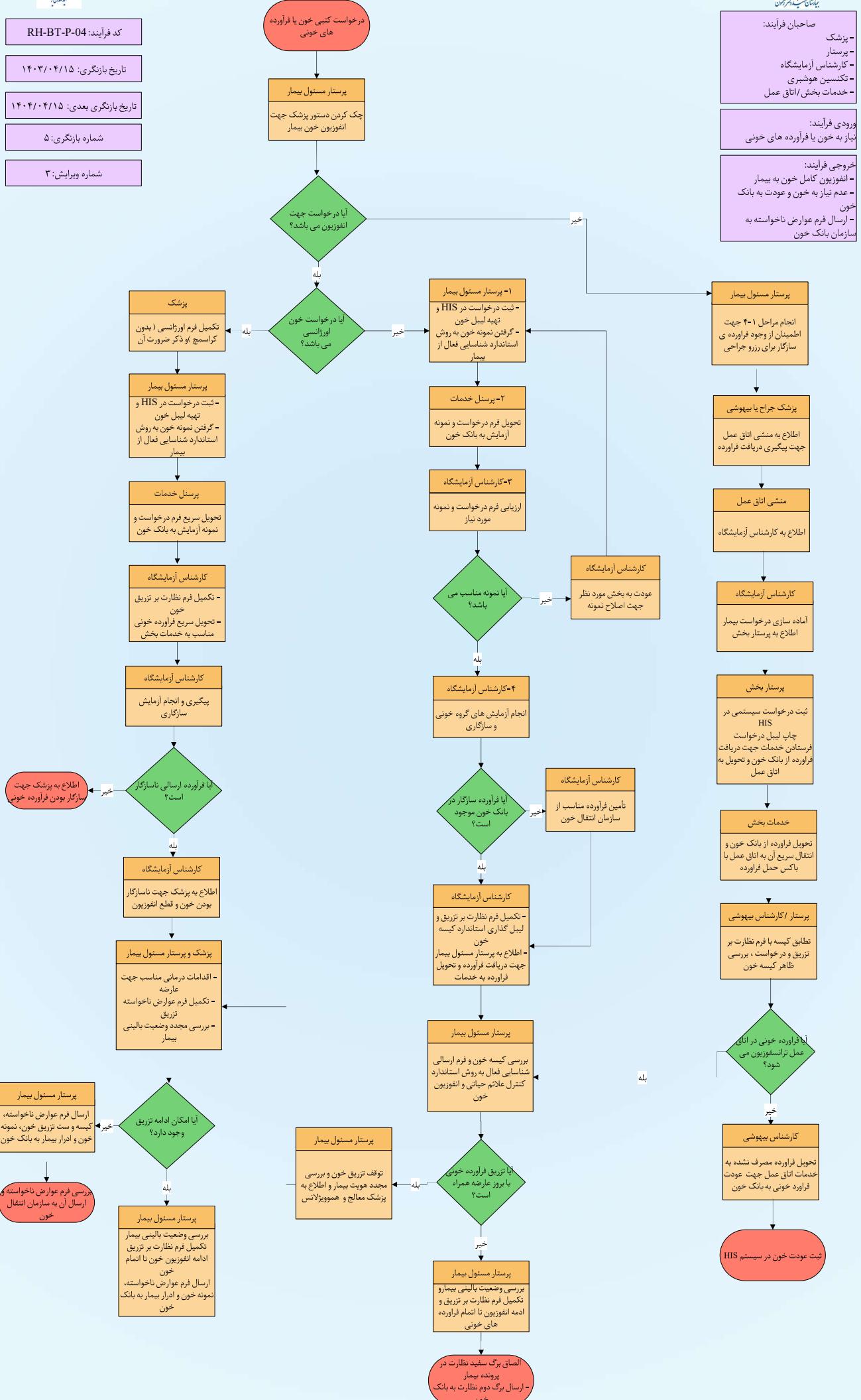


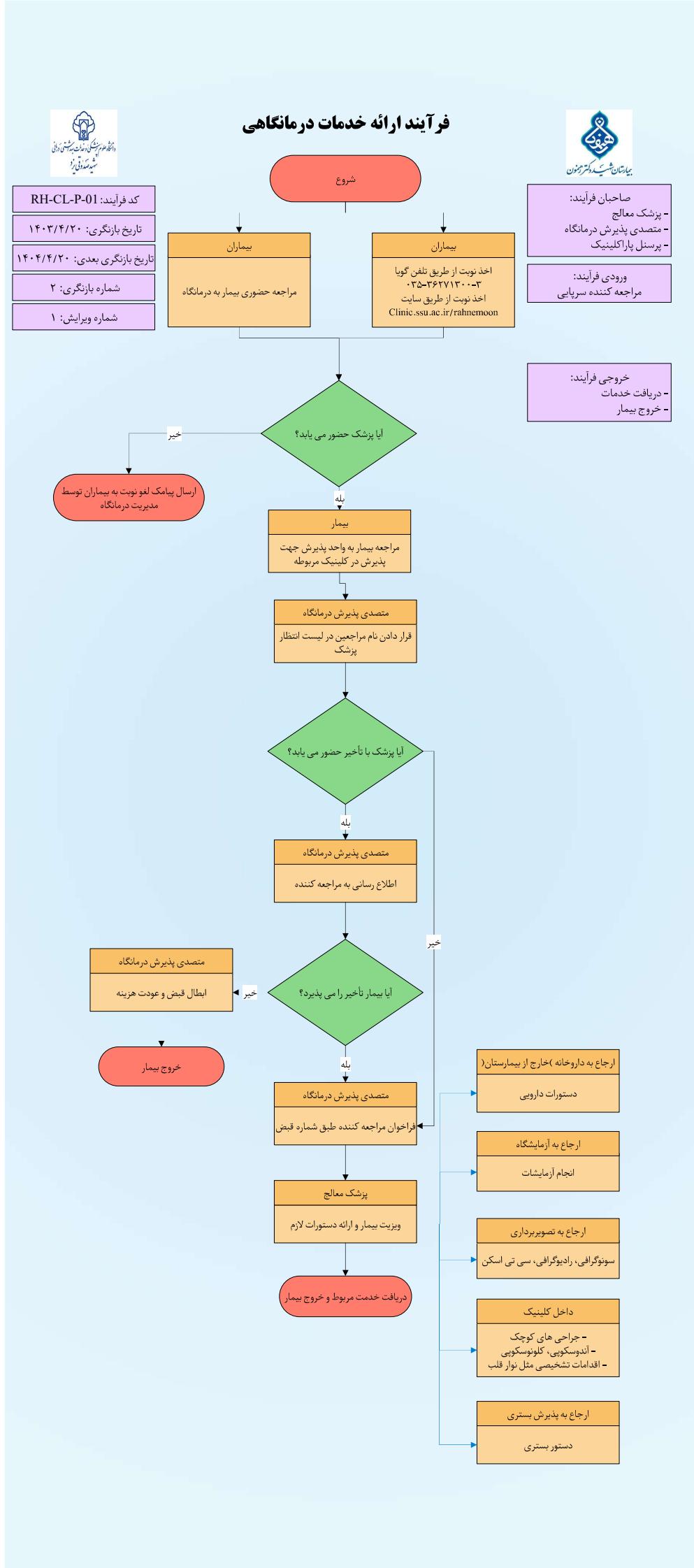


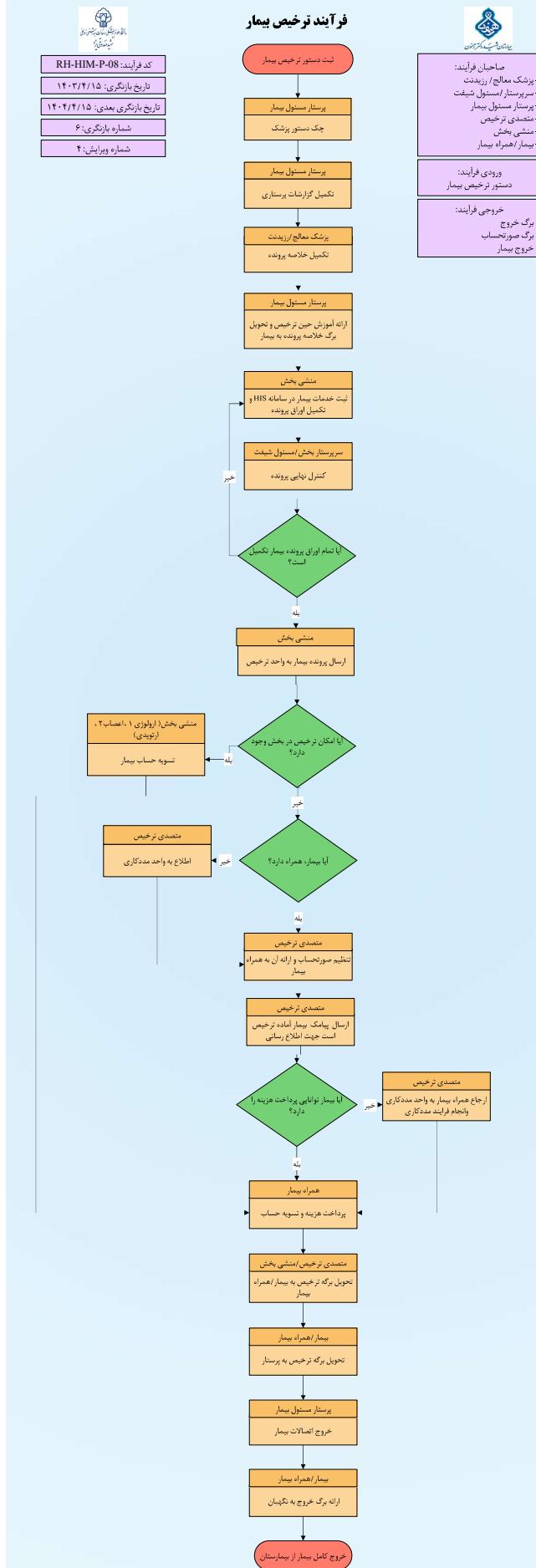




## &lt;div[](https://www.azmedic.com/wp-content/uploads/2020/01/فرآیند-در-خواست-خون-و-فرآوردهای-خونی-1-1024x576.jpg)









## فرآیند رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات و شکایات



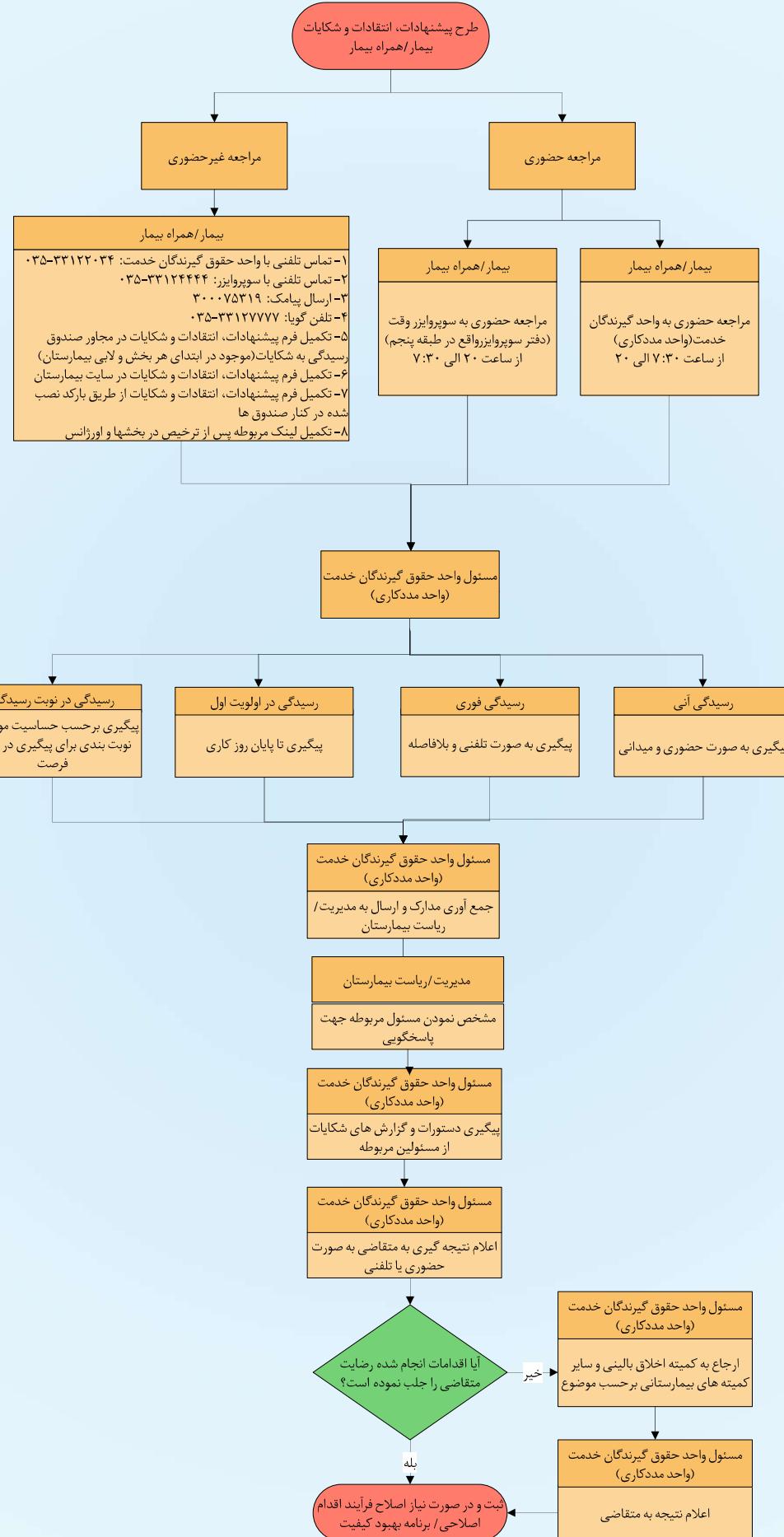
کد فرآیند: RH-SUR-P-10

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۲۰

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۲۰

شماره بازنگری: ۴

شماره ویرایش: ۳



صاحب فرآیند:  
- مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت  
- سوپر واپرائی وقت  
- اعضاء کمیته اخلاقی بالینی و پایش و  
سنجش کیفیت  
- بیمار/همراه بیمار

ورودی فرآیند:  
طرح پیشنهادات، انتقادات و شکایات  
نوسط بیمار/همراه بیمار

خروجی فرآیند:  
- تعیین اقدام اصلاحی در راستای  
رضایتمندی بیماران  
- تدوین برنامه بهبود کیفیت