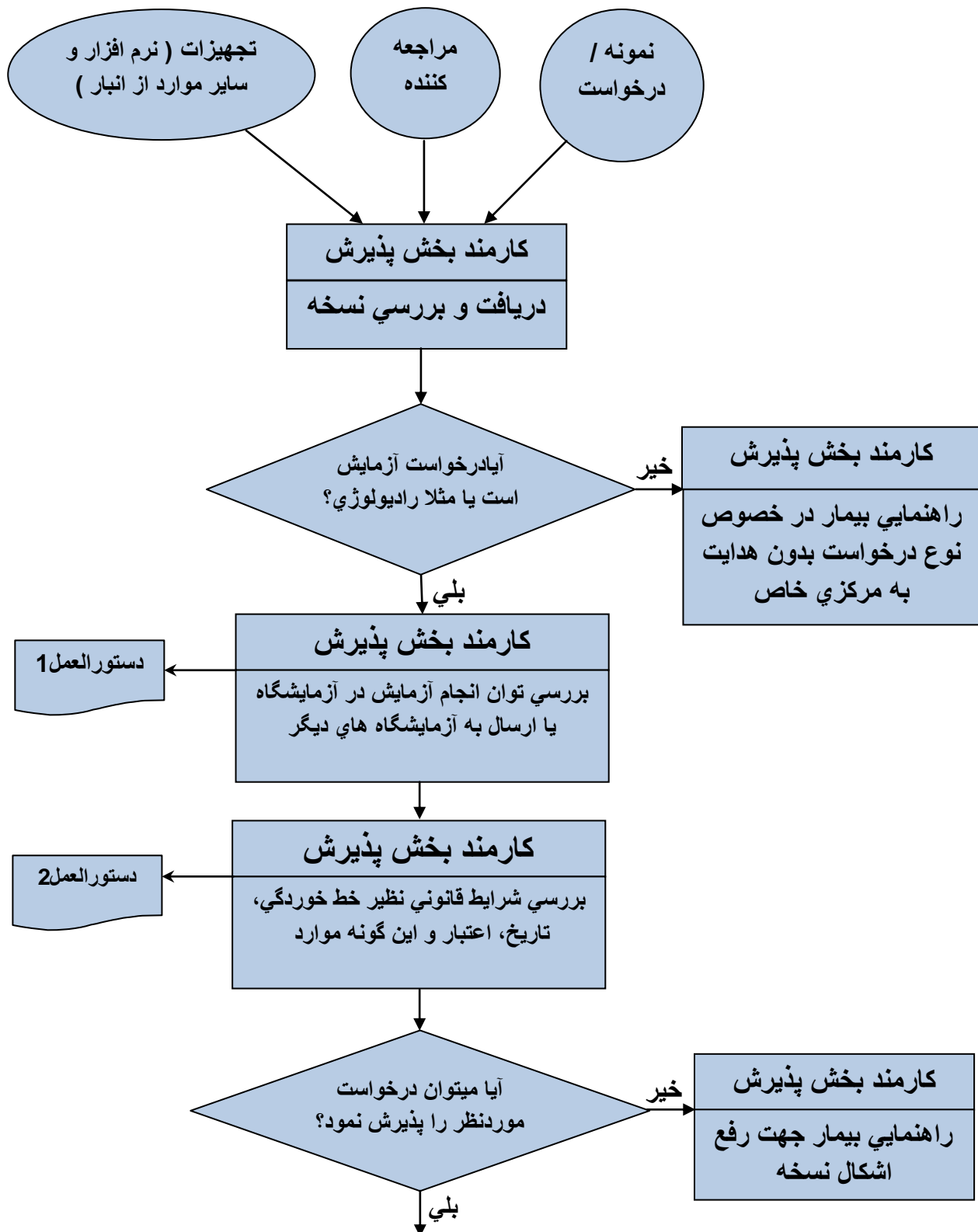


بیمارستان بعثت اشکنان - واحد آزمایشگاه

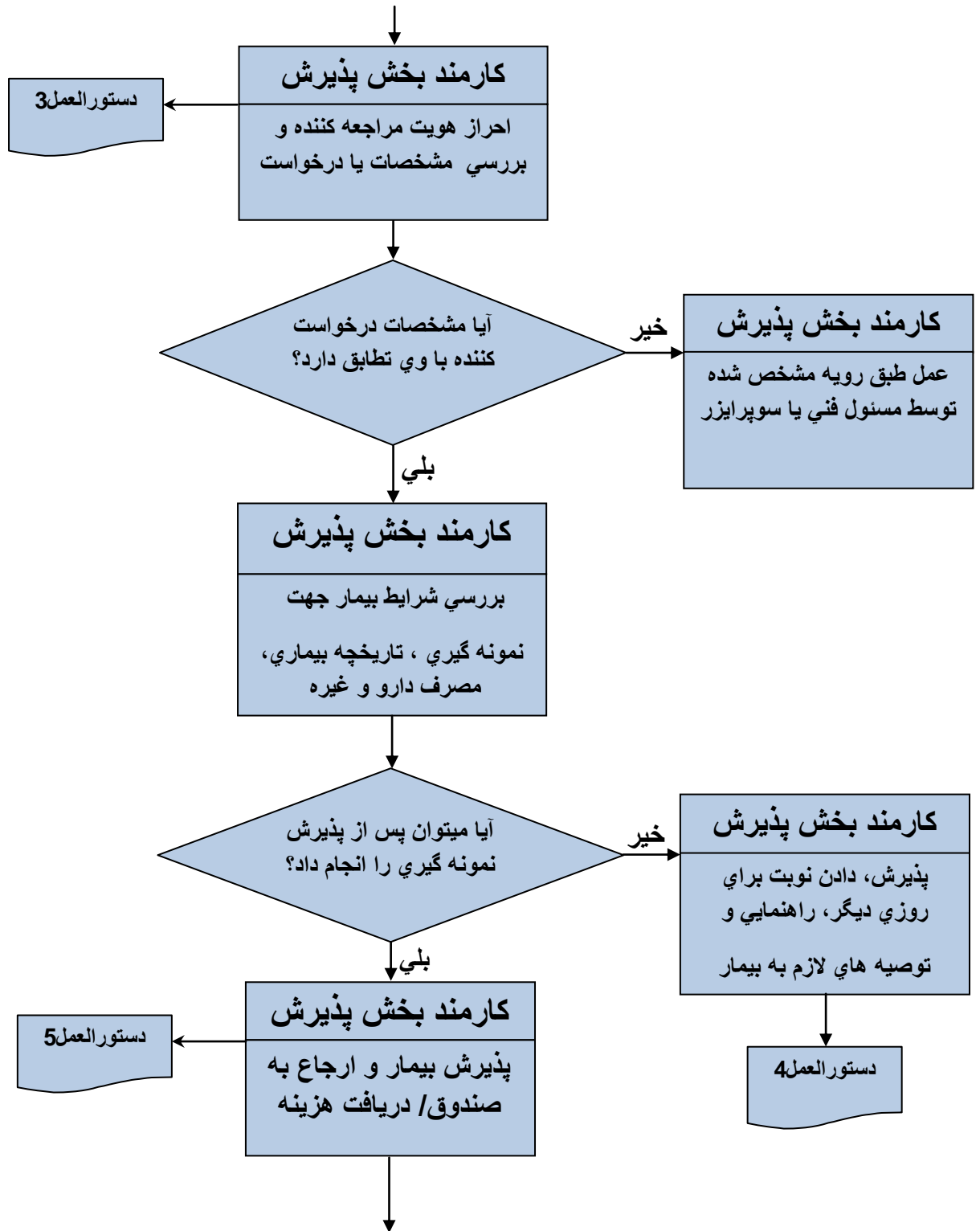
La-FO-04	کد مدرک :	پذیرش	محدوده توزیع :
		فلوچارت کاری فرآیند پذیرش	شرح کلی مدرک :
A	شماره تجدید نظر :	تعداد صفحات :	تاریخ بازنگری :
	1:5	۱۳۹۶/۰۱/۰۱	۱۳۹۶/۰۱/۰۱
تاریخ انتشار :			
توجه : هر گونه تغییرات در این سند با اطلاع و مجوز نماینده مدیریت و یا مسئول فنی و مطابق روش اجرایی کنترل مدرک و سوابق امکانپذیر است.			

موضوع: فلوچارت کاری فرآیند پذیرش



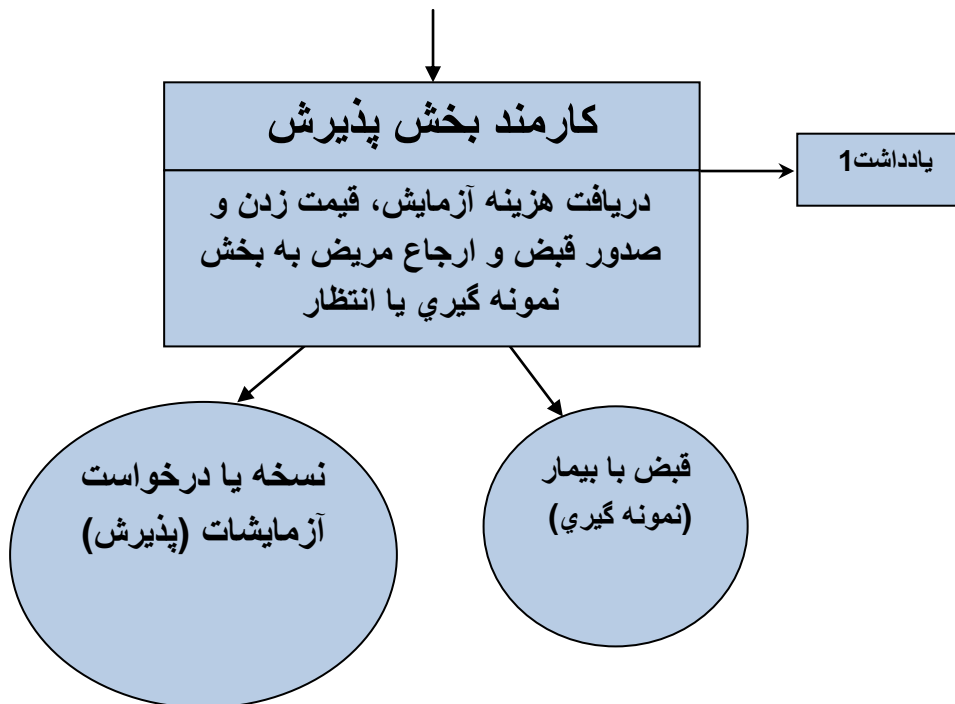
بیمارستان بعثت اشکنان - واحد آزمایشگاه

La-FO-04	کد مدرک :	پذیرش	محدوده توزیع :
		فلوچارت کاری فرآیند پذیرش	شرح کلی مدرک :
A	شماره تجدید نظر :	تعداد صفحات :	تاریخ انتشار :
	2:5	۱۳۹۶/۰۱/۰۱	۱۳۹۶/۰۱/۰۱
تاریخ بازنگری :			
توجه : هر گونه تغییرات در این سند با اطلاع و مجوز نماینده مدیریت و یا مسئول فنی و مطابق روش اجرایی کنترل مدرک و سوابق امکانپذیر است.			



بیمارستان بعثت اشکنان - واحد آزمایشگاه

La-FO-04	کد مدرک :	پذیرش	محدوده توزیع :
		فلوچارت کاری فرآیند پذیرش	شرح کلی مدرک :
A	شماره تجدید نظر :	تعداد صفحات :	تاریخ بازنگری :
	3:5	۱۳۹۶/۰۱/۰۱	۱۳۹۶/۰۱/۰۱
تاریخ انتشار :			
توجه : هر گونه تغییرات در این سند با اطلاع و مجوز نماینده مدیریت و یا مسئول فنی و مطابق روش اجرایی کنترل مدرک و سوابق امکانپذیر است.			



بیمارستان بعثت اشکنان - واحد آزمایشگاه

La-FO-04	کد مدرک :	پذیرش	محدوده توزیع :	
فلوچارت کاری فرآیند پذیرش			شرح کلی مدرک :	
A	شماره تجدید نظر :	تعداد صفحات : 4:5	تاریخ بازنگری : ۱۳۹۶/۰۱/۰۱	تاریخ انتشار : ۱۳۹۶/۰۱/۰۱
توجه : هر گونه تغییرات در این سند با اطلاع و مجوز نماینده مدیریت و یا مسئول فنی و مطابق روش اجرایی کنترل مدرک و سوابق امکانپذیر است.				

دستور العمل ۱:

مسئول پذیرش نباید طوری رفتار کند که در مراجعه کنند این تصور پیش بیاید که آزمایشگاه توان انجام آزمایش را ندارد و نمونه وی را ممکن است خراب و یا آلوده ارسال نماید. در صورت ارسال نمونه به آزمایشگاه ارجاع، به علت طولانی بودن تاریخ جواب، به بیمار توضیح داده شود که یک سری از جواب ها زودتر آماده می شود و بیمار می تواند جهت مراجعه و دریافت به آزمایشگاه مراجعه نماید.

دستور العمل ۲:

در صورت وجود مشکل، مسئول پذیرش در این گونه موارد نبایستی به گونه ای اتهام آمیز با مراجعین برخورد نماید، نظیر این که بگوید: نسخه خط خورده شده است و نمی توان آن را پذیرش کرد و باید عوض شود. در واقع نباید مراجعه کننده را متهم نمود و باید با برخوردی صحیح بیان کرد که این گونه نسخ مورد تایید بیمه نیستند و باید توسط پزشک تصحیح شوند. در صورت رضایت بیمار، هزینه تعرفه آزاد از بیمار دریافت شود و یا طبق بیمه مبلغی دریافت شود و بقیه هزینه، به عنوان بدهی گذاشته شود و در موقع ارائه جواب، نسخه تصحیح شده اخذ گردد.

شرایط قانونی دریافت نسخ بیمه، طبق آیین نامه های مربوطه معین میشود. در این خصوص قبل از هر گونه اقدام به رد و یا پذیرش نمونه با سوپروایزر مشکل را مطرح نمایید.

دستور العمل ۳:

مسئول و یا کارمندان پذیرش در صورت عدم تشابه بین عکس و یا مشخصات با مراجعه کننده نباید توهین آمیز برخورد نمایند و به عنوان مثال بگویند: " امکان ندارد این، شما باشید. " حتی در موارد مغایرت بایستی به گونه ای با بیماران و مراجعین برخورد شود که شخصیت آن ها حفظ شود. می توان این کار را با پرسیدن اطلاعات تکمیلی نظیر: شماره شناسنامه و یا نام پدر و این قبیل اطلاعات پیگیری نمود و در نهایت احترام به بیمار فهماند که استفاده از نسخه دیگران ممکن است عواقب نامطلوبی در پی داشته باشد. در صورتی که مراجعه کننده شواهدی دال بر احراز هویت نداشت باید مورد را به مسئول فنی و یا سوپروایزر گزارش نمود و با نظر وی اقدامات بعدی صورت گیرد. در هر صورت ب هر دلیل که نتوانستید بیمار را پذیرش نمایید، فرم ثبت موارد عدم پذیرش به شماره سند ۱۱ را تکمیل نمایید.

بیمارستان بعثت اشکنان - واحد آزمایشگاه

La-FO-04	کد مدرک :	پذیرش	محدوده توزیع :
فلوچارت کاری فرآیند پذیرش			شرح کلی مدرک :
A	شماره تجدید نظر :	تعداد صفحات :	تاریخ انتشار :
	5:5	۱۳۹۶/۰۱/۰۱	۱۳۹۶/۰۱/۰۱
تاریخ بازنگری :			
توجه : هر گونه تغییرات در این سند با اطلاع و مجوز نماینده مدیریت و یا مسئول فنی و مطابق روش اجرایی کنترل مدرک و سوابق امکانپذیر است.			

دستورالعمل ۴:

در این مرحله راهنمایی به این صورت است که بیمار و یا مراجعه کننده دیگر نپرسد که چه باید بکنم. راهنمایی باید کامل و مودبانه باشد. تمامی دفترچه های راهنمای بیماران موجود در آزمایشگاه که به درخواست بیمار مرتبط است باید تحویل وی شده و از بیمار یا همراه وی بخواهیم که حتماً آنها را مطالعه نمایند. در این خصوص به سند شماره ۵ مراجعه نمایید. در خصوص زمان جوابدهی طبق برنامه ریزی مدون و برنامه ریزی شده در برنامه پذیرش صرفاً توجه نکنید و حتماً زمان را کنترل نمایید.

دستورالعمل ۵:

اگر بیمار قادر به پرداخت کل هزینه نباشد، با توجه به دستورالعملهای صادره از طرف مدیریت آزمایشگاه اقدام گردد. توجه: چنانچه بیمار تست اورژانس داشت (در نسخه قید شده بود و یا حال عمومی بیمار با توجه به صلاحدید مسئول فنی و یا سوپروایزر مناسب نبود) باید سریعاً جهت نمونه گیری به بخش نمونه گیری ارجاع شود و نایستی بیمار را در نوبت قرار داد و وی را در این قسمت معطل نمود. ضمناً باید آن قسمت از تستت ها را که سریعاً آماده می شود به اطلاع وی رساند که در ساعت معین شده نسبت به دریافت آن اقدام نماید. توجه کنید که در برگه پذیرش با علامت مشخص، اورژانسی بودن نمونه قید گردد.

یادداشت ۱: توجه گردد که عملیات قیمت گذاری و مههور نمودن نسخ می بایست در زمان پذیرش بیمار انجام گردد.