



کد: IS/MP/L & QM/01-01/1

سیاست های اصلی بیمارستان عیسی بن مریم (ع)

در سال ۱۴۰۰

سیاست اصلی ۱: اطمینان از ارائه خدمات با کیفیت، ایمن و استاندارد	
سیاست ها	ذینفعان
بیمارستان ملزم به رعایت دستورالعمل ابلاغی وزارت متبوع در ارائه خدمات به بیماران می باشد.	بیماران / کارکنان / وزارت متبوع / دانشگاه
بیمارستان ملزم به شناسایی خطرات موجود، برنامه ریزی جهت کاهش خطرات و تشویق پرسنل به گزارش دهی همگانی خطاها بدون ترس از سرزنش و تنبیه می باشد و برای پیشگیری از تکرار مجدد خطاهای پزشکی به تحلیل ریشه ای خطا و به اشتراک گذاری تجربه می پردازد.	بیماران / کارکنان
بیمارستان با کنترل و نظارت بر اجرای فرآیندهای اصلی بیمارستان که در ارتباط مستقیم با ارائه خدمات به بیماران و مراجعین است از بهبود مستمر کیفیت خدمات حمایت می کند.	بیماران / کارکنان
بیمارستان ملزم به رعایت اصول ایمنی در هر گونه جابه جایی بین بخشی انتقال و اعزام به سایر مراکز با رعایت الزامات و به صورت برنامه ریزی شده می باشد.	بیماران / کارکنان
بیمارستان ملزم به انجام اقدامات موثر در جهت پیشگیری از بروز حادثه و ارتقاء سلامت و محافظت فردی کارکنان است.	کارکنان



کد: IS/MP/L & QM/01-01/1

سیاست اصلی ۲: تضمین دسترسی مطلوب به خدمات و جلب رضایت مراجعہ کنندگان

سیاست ها	ذینفعان
حریم خصوصی بیمار باید در تمام مراحل ارائه خدمت حفظ شود	بیماران/همراهان
تمامی کارکنان بیمارستان مکلف هستند طبق اخلاق حرفه ای با گشاده رویی با بیمار و همراه وی برخورد نمایند	بیماران/همراهان
کلیه کارکنان اعم از پزشک و پرستار و... خارج از تعرفه های بیمارستان حق دریافت هیچ وجهی را ندارند و پرداخت فقط از طریق صندوق بیمارستان باید صورت گیرد.	بیماران/همراهان
پذیرش بیمار بدون قید و شرط و بدون توجه به نژاد و مذهب و ... صورت گیرد: ۱- بیماران اورژانسی: بدون اخذ هیچ وجهی و بدون تاخیر در درمان اقدامات درمانی و پاراکلینیکی انجام شود. ۲- بیماران الکتیو: طبق مقررات بیمارستان	بیماران/کارکنان/همراهان
بیمارستان تسهیلات و امکانات مورد نیاز همراهان و مراجعین را تامین می نماید.	بیماران/همراهان
بیمارستان ملزم به رعایت محرمانگی اطلاعات بیماران می باشد	بیماران/همراهان
بیمارستان نسبت به شکایات و نارضایتی های بیماران و خانواده آن ها پاسخگو می باشد و از نظرات و پیشنهادات آن ها در مسیر تعالی خدمات استفاده می نمایند	بیماران/همراهان
امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه برای گیرندگان خدمت (بیمار و همراه وی) فراهم شود.	بیماران/همراهان
بیمارستان با بیمه های اصلی تامین اجتماعی، خدمات درمانی و نیروهای مسلح و کمیته امداد قرارداد داشته و با سایر بیمه ها به صورت اختیاری قرارداد منعقد می شود و طبق تعرفه دولتی هزینه دریافت می شود.	بیمه های طرف قرارداد
قرارداد با بیمه های مکمل به صورت اختیاری و با تعامل دوطرفه امکان پذیر است	بیمه های طرف قرارداد
بیمارستان قوانین و مقررات وزارت کار را رعایت نموده و برای تمامی کارکنان بیمه برقرار می گردد.	کارکنان
بیمارستان ملزم به ارائه خدمات پزشکی و پرستاری و پاراکلینیک و دارویی در حوزه مأموریت به صورت مستمر و در تمام ساعات شبانه روز می باشند.	بیماران/کارکنان



کد: IS/MP/L & QM/01-01/1

سیاست اصلی ۳: مدیریت بهره‌وری بدون تحمیل بار اضافی به بیمار

سیاست‌ها	ذینفعان
برون سپاری بخش‌های پشتیبانی و پاراکلینیک منطبق بر صرفه و صلاح بیمارستان صورت می‌گیرد.	دانشگاه علوم پزشکی / تیم رهبری و مدیریت / پیمانکاران
بیمارستان در برون سپاری و انتخاب پیمانکاران معیارهای کیفی و قانونی را طبق آیین نامه مالی و معاملاتی ملاک انتخاب قرار می‌دهد.	دانشگاه علوم پزشکی / امور مالی / پیمانکاران
بیمارستان تلاش می‌کند با تراز مالی مثبت به ارائه‌ی خدمات پردازد.	دانشگاه علوم پزشکی / تیم رهبری و مدیریت / امور مالی

سیاست اصلی ۴: جذب نیروی انسانی کارآمد، توانمندسازی و حفظ سرمایه‌های انسانی سازمان

سیاست‌ها	ذینفعان
جذب پزشکان مجرب و خوشنام در حوزه ماموریت بیمارستان	پزشکان
آموزش موثر پرسنل شاغل و استفاده حداکثری از توانمندی آنان	پرستاران
در مورد پزشکان مقیم بیمارستان بر اساس برنامه تحول نظام سلامت پزشکان متخصص مقیم بیهوشی و جراح عمومی به صورت شبانه روزی حضور دارند و موظفند بر اساس دستورالعمل ابلاغی فعالیت نمایند.	پزشکان
توجه به نیازهای آموزشی کارکنان و برنامه ریزی جهت مرتفع ساختن و توانمند نمودن آن‌ها با ارائه آموزش‌های ضمن خدمت، آموزش مداوم در اولویت بیمارستان قرار دارد.	پزشکان / کارکنان
در این مرکز با رویکرد ارتقا سطح سلامت جامعه آموزش‌های همگانی شامل پیشگیری و تشخیص موثر در خصوص بیماری‌های قلبی، فشارخون، دیابت، برگزار می‌شود.	بیماران
ارائه برنامه‌های آموزشی بیمار و همراه در بدو پذیرش، حین بستری و ترخیص متناسب با اولویت‌های مراقبتی به منظور ارتقا کیفیت خدمات و تسریع در روند بهبودی و خود مراقبتی	بیماران / همراهان



کد: IS/MP/L & QM/01-01/1

سیاست اصلی ۵: جلب مشارکت سازمان های مردم نهاد و خیرین، تامین کنندگان مالی و سایر سازمان های مرتبط

سیاست ها	ذینفعان
جلب مشارکت خیرین در توسعه خدمات و تجهیزات	سازمان های مردم نهاد/ خیرین/ امور مالی/ بیماران
بیمارانی که نیاز به حمایت مددکاری داشته باشند، هماهنگی لازم با مراکز حمایتی (بهبودی، کمیته امداد و ...) و خیریه ها صورت گیرد	واحد مددکاری/ بیمار/ همراهان/ مراکز حمایتی (بهبودی و...)/ خیرین