

توافق نامه سطح خدمت "ارائه خدمات درمانی سرپایی (16022573105)

- ۱- مقدمه : امروزه کیفیت خدمات به ویژه در مؤسساتی که با حجم بالایی از مشتریان مواجه هستند، اهمیت فزاینده ای پیدا کرده است . بهبود کیفیت خدمات برای مؤسسه های خدماتی جهت برآورده شدن انتظارات گیرندگان خدمات و رضایتمندی آن ها به یک چالش عمده تبدیل شده است.
- ۲- هدف : سنجش ابعاد کیفیت در بخش بهداشت و درمان با توجه به حساسیت خدمات ارائه شده در این حوزه از اهمیت بالایی برخوردار است.
- ۳-مسئولیت ها : سنجش کیفیت در بخش بهداشت و درمان با توجه به حساسیت خدمات ارائه شده در این حوزه به دلیل ارتباط آن ها با مرگ و زندگی افراد از یک سو و اطلاعات نامتقارن ارائه دهندگان و بیماران از سوی دیگر، از اهمیت دوچندان در مقایسه با سایر بخشها برخوردار است
- ۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی : انجام کلیه خدمات سرپایی مانند تزریقات، پانسمان، بخیه زدن، گچ گیری و بازکردن گچ، ویزیت های سرپایی متخصصان، سرم تراپی، تریاژ و مراقبت های اولیه - خدمات بستری (تحت نظر) می باشد.
- ۵- هزینه و پرداختها : هزینه بر اساس تعرفه های ابلاغی از وزرات بهداشت تعیین و به واحدهای درمانی ابلاغ شده است.
- ۶- دوره عملکرد: انجام کلیه فرایندهای تشخیص درمانی تجویز شده توسط پزشک معالج
- ۷- خاتمه فرایند : ترخیص بیمار از واحدهای درمانی بعد از انجام کلیه های فرایندهای تشخیصی درمانی توصیه شده از پزشک معالج