

### فرآیند رسیدگی به امور بیماران (Case manager)

۱- مراجعه حضوری بیمار/ همراه بیمار به واحد امور رسیدگی به بیماران  
 ۲- ارجاع مشکل از طریق بخش/ سوپر وایزر به واحد رسیدگی به امور بیماران  
 ۳- طی راند بخش  
 توسط مسئول Case manager

بررسی اولیه مشکل  
 توسط Case manager

تکمیل فرم مراجعین و بیماران مشکل دار  
 توسط Case manager

پیگیری از طریق واحد مربوط  
 توسط Case manager

ارجاع مشکل به bad manager  
 توسط Case manager

ارائه نتیجه پیگیری به همراه بیمار / بیمار و گزارش به bad manager  
 توسط Case manager

آیا با پیگیری انجام شده، مشکل بیمار حل می شود؟

خیر

بله

آیا با پیگیری انجام شده توسط bad manager، دوشی مل حرامی ل کشم؟

بله

ارجاع مشکل به مدیریت بیمارستان  
 توسط Case manager

انجام پیگیری لازم طبق دستور مدیریت  
 توسط manager Case

آیا با پیگیری انجام شده، مشکل بیمار حل شده؟

خیر

ارسال گزارش به ریاست/ مدیریت  
 توسط manager Case

طرح در جلسه  
 توسط manager Case

ثبت نتیجه و بایگانی  
 توسط manager Case

تهیه کنندگان:

زهرا صدر متکلم (مسئول case manager)

تأیید کنندگان:

مسئول bad manager

دفتر بهبود کیفیت  
 (یلدا کاظمی فرد- رابط مستندسازی،  
 نجمه نادری- مسئول بهبود کیفیت)

ابلاغ کننده: مدیر بیمارستان

کد فرآیند: PR-CM-01-03  
 تاریخ بازنگری: ۹۷/۱۰/۱۳  
 مدت زمان: ۳ روز