ASF-TOOL-MT-04

უცხოელი პაციენტების ჩივილები და კომპენსაცია — მარშრუტი და ჩანაწერი

ASF · ინსტრუმენტარიუმი · სამედიცინო ტურიზმი

ვერსია 2

პაციენტი, რომელიც სახლში უკვე დაბრუნდა, რეგისტრატურაში ვერ მივა. მარშრუტი, რომელიც საზღვრებს მიღმა მუშაობს, ვადები და კომპენსაცია, რომელსაც დაწესებულება კისრულობს

1. განცხადება, რომელიც ეძლევა ყოველ უცხოელ პაციენტს

თუ რამე თქვენს მოვლასა თუ ანგარიშში არასწორია, გვითხარით — ელ. ფოსტით, ტელეფონით, ვიდეო ზარით ან შეტყობინებით, თქვენს ენაზე, ნებისმიერი ადგილიდან. 2 სამუშაო დღეში მიიღებთ საქმის ნომერს და 20 დღეში წერილობით პასუხს. თუ უპირატესობას ანიჭებთ დამოუკიდებელ ადამიანს, ASF-ის პაციენტის ხმა (france-asf.fr/complaints, ცხელი ხაზი _____) იღებს ჩივილებს ამ დაწესებულებაზე ნებისმიერი ქვეყნიდან, ანონიმურადაც, თუ გსურთ. ჩივილი არასდროს იმოქმედებს თქვენს მოვლაზე ან შემდგომ კონტროლზე.

ეტაპი	რა ხდება	ვადა
1 · მიღება	ნებისმიერი არხი, ნებისმიერი ენა; კოორდინატორი აფიქსირებს; პასუხისთვის თარჯიმანი ემზადება	იმავე დღეს
2 · დადასტურება	წერილობითი დადასტურება საქმის ნომრით, დასახელებული მოქმედი პირით და პაციენტის ხმის არხით	2 სამუშაო დღე
3 · გამოკვლევა	ვინმე, ვინც მოვლაში არ არის ჩართული; ჩანაწერების განხილვა; მკურნალი კლინიცისტის ანგარიში; პაციენტთან დისტანციური გასაუბრება	10 სამუშაო დღე
4 · პასუხი	წერილობითი პასუხი პაციენტის ენაზე: დასკვნები, ბოდიში სადაც საჭიროა, შემოთავაზებული კომპენსაცია, როგორ შეიძლება ესკალაცია	20 სამუშაო დღე
5 · კომპენსაცია	ცხრილის მიხედვით; შესრულებული და წერილობით დადასტურებული	შეთანხმებულად
6 · სწავლა	ინციდენტების სისტემაში (ინსტრუმენტარიუმი 8); ანონიმური სწავლა ბიულეტენში; ტენდენციები საბჭოსა და პაციენტთა საბჭოსთვის	ყოველთვიურად

2. დაწესებულების მიერ ნაკისრი კომპენსაცია

დასკვნა	კომპენსაცია
მოვლა ან კომუნიკაცია სტანდარტს ქვემოთ, ზიანის გარეშე	ახსნა და ბოდიში; შეცვლა, რომელიც შეტყობინებულია უკან
საანგარიშსწორებო შეცდომა ან გაუმჟღავნებელი საფასური	სხვაობის დაბრუნება 30 დღეში; ინვოისის გასწორება
მკურნალობით გამოწვეული ზიანი	ღია ინფორმირება (ინსტრუმენტარიუმი 9); გართულების მკურნალობა ინფორმირების შესაბამისად (ინსტრუმენტი 2); დახმარება სამშობლოში მოვლაში; თუ საჭიროა გადამუშავება — აქ უფასოდ ან შეთანხმებული წვლილი ადგილობრივ მკურნალობაში
დაბრუნების მგზავრობა, საჭირო გართულების გამო, რომელიც დაწესებულებას მიეწერება	დაბრუნებისა და ყოფნის ხარჯები ინფორმირების დოკუმენტის მიხედვით
დაკმაყოფილებული ჩივილი თანამშრომელზე	განიხილება სამართლიანი კულტურით (ინსტრუმენტარიუმი 8); პაციენტს ეუბნებიან, რა ზომა იქნა მიღებული

ჩანაწერი ყოველ ჩივილზე: საქმის № · თარიღი · ქვეყანა · არხი · ენა · დამმუშავებელი · დადასტურებულია (თარიღი) · პასუხი გაიცა (თარიღი) · კომპენსაცია · პაციენტის ხმა ჩართული ☐ · დახურულია (თარიღი). კვარტალური აუდიტი: დადასტურებისა და პასუხის დროები სამიზნის მიმართ; შესრულებული კომპენსაციები.

ASF სტანდარტები: სამედიცინო ტურიზმის ხელმოწერა — ჩივილები და კომპენსაცია (შემოწმების საშუალება: განცხადება, ჩანაწერი, კვარტალური აუდიტი); ჩივილების პოლიტიკა; პაციენტის ხმა

ASF-TOOL-MT-04 · ASF-ის ორიგინალი · CC BY-NC-SA 4.0 · გამოყენება და თარგმნა თავისუფალია — შეინარჩუნეთ ASF-ის ბლოკი · https://france-asf.fr/tools/international-patient-complaints-and-redress/ · გვ. 1