



به نام خدا

ای نام تو دوا و ذکر تو شفاست

دفترچه راهنمایی مراجعه کنندگان بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

تهیه و تنظیم: زهرا نجفی مسؤل طرح تکریم

پاییز ۱۳۹۸

نام مرکز: بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه

مساحت کل: ۱۸.۵ هکتار

مساحت زیر بنا: ۹ هزار مترمربع

شروع ساخت: ۱۳۸۴

پایان کار: ۱۳۸۸

شروع ارائه خدمات: اردیبهشت ۱۳۸۸

## فهرست

صفحه	عنوان
۴.....	نحوه پذیرش مراجعین به بیمارستان.....
۵.....	معرفی بخشها.....
۶.....	نحوه رسیدگی به نظرات، پیشنهادات، انتقادات و شکایات.....
۷.....	راهنمای نوبت دهی تلفنی و اینترنتی.....
۷.....	مدارک لازم جهت پذیرش بیماران بستری.....
۷.....	خدمات مددکاری اجتماعی.....
۸.....	بیمه و سازمانهای طرف قرارداد.....
۸.....	عودت هزینه.....
۸.....	حسابداری.....
۸.....	آنچه بیمار باید بداند.....
۹.....	انجمن های بیماران خاص.....
۱۰.....	منشور حقوق بیمار.....
۱۰.....	شماره های تماس.....

## نحوه پذیرش مراجعین به بیمارستان

۱. بیماران اورژانس

۲. بیماران سرپایی

۳. بیماران معرفی شده از مطب یا درمان

**۱. بیماران اورژانسی:** بیماران که با شرایط اورژانس توسط اورژانس ۱۱۵ و یا همراه بیمار از نقاط مختلف شهر به بیمارستان آورده میشوند اقدامات اولیه حیاتی شامل معاینات بالینی و درمانهای لازم توسط پزشک و پرسنل اتفاقات انجام میشود در صورت دستور پزشک بیمار به شیراز اعزام یا ارجاع میگردد. در غیر اینصورت جهت انجام درمانهای بعدی به بخش سی سی یو یا داخلی بیمارستان منتقل میشوند.

**۲. بیماران سرپایی:** این بیماران ابتدا به تریاژسیس به واحد پذیرش مراجعه کرده و پس از تهیه قبض به پزشک اتفاقات مراجعه مینمایند و پس از ویزیت توسط پزشک یا مرخص میشوند یا برای مراقبتهای بیشتر توسط پزشک به اتفاقات یا بخشهای داخلی بیمارستان راهنمایی میگردند.

**۳. بیماران معرفی شده از مطب یا درمانگاه:** بیماران معرفی شده از مطب یا درمانگاه با در دست داشتن معرفی نامه از پزشک ابتدا به پذیرش بیمارستان مراجعه نمایند سپس به بخش مربوطه مراجعه نموده و اقدامات بعدی صورت میپذیرد.

## معرفی بخشهای بیمارستان :

۱. **بخشهای درمانی:** سی سی یو، اورژانس، دیالیز، تالاسمی، داخلی، اتاق عمل، زایشگاه.

۲. **بخشهای پاراکلینیکی:** آزمایشگاه، رادیولوژی، سونوگرافی، تست ورزش، اکوکاردیوگرافی.

**اورژانس:** اورژانس این مرکز با در اختیار داشتن پزشکان عمومی در ۲۴ ساعت شبانه روز و ایام تعطیل و غیر تعطیل آماده ارائه خدمت به بیماران میباشد (تعداد تخت بستری زیر ۶ ساعت ۴ عدد، تعداد تخت بالای ۶ ساعت ۵ عدد) میباشد.

**بخش مراقبتهای ویژه قلبی:** این بخش دارای ۵ تخت فعال میباشد که بیماران توسط دو متخصص قلب و عروق ویزیت میگردند. در این مرکز بیماران و مراجعین میتوانند با توجه به تشخیص متخصص قلب از خدمات اکوکاردیوگرافی و تست ورزش استفاده نمایند.

**همودیالیز:** این بخش دارای ۶ تخت فعال میباشد که در دوشیفت صبح و عصر بیماران دارای نارسایی کلیوی و بیماران بدحال در شرایط اورژانسی را دیالیز میکند و بیماران توسط متخصص داخلی ویزیت میشوند و پرستاران در شیفت شب نیز انکال میباشند و آماده ارائه خدمات به بیماران دیالیز اورژانسی هستند. در حال حاضر ۲۷ بیمار در این مرکز دیالیز میشوند.

**بخش رادیولوژی:** به صورت ۲۴ ساعت به بیماران خدمت ارائه میدهند خدمات قابل انجام در بخش رادیولوژی شامل عکسهای که نیاز به تزریق دارو (ماده حاجب) ندارند مانند تشخیص شکستگی، دررفتگی، عفونت ریه، تشخیص اولیه دیسک کمر با خوردن روغن کرچک و تجمع خون و یا هوا در ریه و... می شود.

**سونوگرافی:** در روزهای یکشنبه و سه شنبه و چهارشنبه جهت بیماران سرپایی و بستری انجام میشود. و نوبت دهی از قبل انجام میشود و همچنین سونوگرافی بیماران اورژانس و بیماران بخش بستری هم در همان روز انجام میشود.

**اتاق عمل:** دارای ۱۲ اتاق عمل و ۳ تخت ریکاوری میباشد که در روزهای شنبه عمل گوش و حلق و بینی و روزهای یکشنبه و سه شنبه اعمال مربوط به جراحی عمومی و روزهای دوشنبه اعمال جراحی زنان انجام میگردد.

**آزمایشگاه:** به صورت ۲۴ ساعته به بیماران بستری، اورژانس و دیالیز و کولیز خدمت ارائه میدهند و آزمایشات CBC (اندازه گیری غلظت خون، شمارش گلبولهای خون، پلاکت)، قند خون و چربی خون و تعیین گروه خونی وادار و مدفوع و... انجام میشود و بانک خون را نیز پوشش میدهند.

**نالاسمی:** این بخش دارای ۸ تخت فعال میباشد که در روزهای سه شنبه و چهارشنبه صبح آماده ارائه خدمات به بیماران میباشد.

**بخش داخلی:** این بخش دارای ۱۲ تخت داخلی، ۴ تخت اطفال، ۲ تخت فتوتراپی نوزاد، ۱ تخت جراحی زنان، تخت جراحی (گوش و حلق و بینی) تخت زنان و زایمان، ۱ تخت جراحی عمومی میباشد که توسط متخصصین مربوطه بیماران بستری و ویزیت میشوند.

**داروخانه:** داروخانه این مرکز به بخش خصوصی واگذار شده است که به صورت شبانه روزی به بیماران و مراجعین و شهروندان گرامی خدمات ارائه میدهد و شعبه دیگری در درمانگاه تخصصی دارد که به صورت صبح و عصر به بیماران کلینیک خدمت ارائه میدهد و تعرفه دولتی میباشد.

### **خدمات سرپایی:**

**درمانگاه تخصصی:** در این درمانگاه متخصصین اطفال، داخلی، زنان و زایمان، چشم، قلب و عروق، گوش و حلق و بینی و جراحی عمومی و توانبخشی و پوست، رادیولوژی و سونو... بیماران را با تعرفه دولتی ویزیت مینمایند و همچنین خدماتی از قبیل مشاوره های روانشناسی و دیابت تحت پوشش کلینیک دیابت انجام میپذیرد. که به صورت صبح و عصر فعال میباشد..

### **نحوه رسیدگی به نظرات و پیشنهادات و انتقادات :**

در این بیمارستان به منظور اطلاع مسئولین از نظرات و میزان رضایتمندی بیماران از نحوه رفتار و عملکرد پرسنل و امکانات موجود به گونه ای برنامه ریزی شده است که کارشناس طرح تکریم در بخشها حضور یافته و چک لیست مربوط به رضایتمندی بیماران را تکمیل می نماید و این نظرات به صورت فصلی و در صورت نیاز به صورت روزانه به ریاست و مدیریت بیمارستان گزارش می و همچنین در کلیه بخشهای بیمارستان فرم های نظر سنجی ارباب رجوع موجود میباشد. و چنانچه عملکرد هر یک از واحدها و یا کارکنان بیمارستان انتقادی داشته باشید. میتوانید به یکی از روشهای زیر اقدام نمایید:

۱- مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایت واقع در قسمت اداری در شیفتهای صبح و در شیفت عصر و شب و ایام تعطیل بیماران میبایست به سوپروایزر مراجعه نمایند و بعد از طریق سوپروایزر به رابط رسیدگی به شکایات اعلام و توسط ایشان پیگیری میشود.

۲- تماس با شماره: ۰۷۱۳۲۷۲۸۴۴۱ الی ۳ داخلی ۱۱۸۳

سوپروایز:

۰۹۹۱۶۸۸۲۲۷۵

مراجعه به وب سایت بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه به ادرس [kheramehnp.sums.ac.ir](http://kheramehnp.sums.ac.ir) و تکمیل فرم شکایات

### راهنمای نوبت دهی تلفنی درمانگاه تخصصی بیمارستان جوادالائمه (ع)

۱. ابتدا با شماره ۰۷۱۳۲۷۲۸۴۴۱ الی ۳ یا شماره ۰۷۱۳۲۷۲۸۹۳۰ تماس حاصل فرمایید.
۲. جهت برقراری ارتباط با پذیرش درمانگاه داخلی ۲۵۰ را وارد نموده متصدی پذیرش اطلاعات لازم شامل نام و نام خانوادگی، کدملی، نام پدر و تخصص مورد نیاز را در سیستم وارد نموده و تاریخ مراجعه را اعلام مینماید.
- جهت ویزیت توسط متخصص مربوطه و انجام امور حسابداری در تاریخ اعلام شده حداکثر تا ساعت ۸:۳۰ پذیرش درمانگاه مراجعه نمایند.

### راهنمای نوبت دهی اینترنتی درمانگاه:

۱. به ادرس الکترونیکی بیمارستان جوادالائمه (ع) مراجعه نمایید. [kheramehnp.sums.ac.ir](http://kheramehnp.sums.ac.ir)
۲. گزینه خدمات الکترونیک را انتخاب سپس نوبت دهی اینترنتی را انتخاب نمایید.

### مدارک لازم جهت پذیرش بیماران بستری:

ارائه دفترچه بیمه (در صورت دارا بودن)، کارت ملی، ادرس، تلفن و مشخصات دقیق هنگام پذیرش و تشکیل پرونده ضروری است. و همچنین فرزند دختر که سن آنها بیشتر از ۱۸ سال است علاوه بر مدارک فوق باید شناسنامه خود را به همراه داشته باشند زیرا تایید دفترچه ایشان منوط به رویت اصل شناسنامه میباشد. و نوزاد جهت بستری شدن کپی دفترچه پدر و مادر و گواهی ولادت و اتباع بیگانه کپی کارت امایش لازم می باشد.

### واحد مددکاری بیمارستان همه روزه در ساعات اداری پاسخگوی بیماران و مراجعین عزیز در موارد زیر میباشد:

۱. انجام مشاوره مددکاری با بیماران
۲. رسیدگی به امور بیماران مجهول الهویه و بی صاحب
۳. همچنین مددکار بیمارستان با همکاری پرستاران بخشها به صورت روزانه از وضعیت بیماران بخشها آگاهی یافته و بیماران نیازمند به خدمات مددکاری را شناسایی و تحت حمایت قرار میدهد.

## **بیمه و سازمانهای طرف قرارداد:**

بیمه های پایه طرف قرارداد:

بیمه تامین اجتماعی / خدمات درمانی نیروهای مسلح / بیمه سلامت (خدمات درمانی . روستایی . کمیته امداد امام خمینی (ره))

بیمه های تکمیلی: (دی . پاسارگاد)

در صورتیکه تحت پوشش بیمه های طرف قرارداد این مرکز می باشید پرسنل پذیرش فرم معرفی نامه را از سایت گرفته وضمیمه پرونده مینماید.

در صورتیکه تحت پوشش سایر بیمه های تکمیلی میباشد: پس از ترخیص نسبت به اخذ مدارک ذیل اقدام نموده و مدارک را به بیمه مربوطه ارایه نمایید: ریز صورتحساب . برگ خلاصه پرونده . شرح عمل . لیست وسایل مصرفی و داروهای اتاق عمل در صورتیکه تحت عمل جراحی قرار گرفته اید.

## **عودت هزینه:**

در صورتیکه نیاز است وجهی به شما مسترد گردد:

با دردست داشتن قبض پرداخت ممهور به مهر واحد ارائه دهنده خدمت به واحد پذیرش مراجعه نموده و پس از تکمیل فرم مربوطه در پذیرش و تایید سوپروایزر مبلغ به شما عودت داده خواهد شد.

## **حسابداری:**

**شیفت صبح:** پرستار کد مربوطه به امور حسابداری را به همراه شما داده و پس از مراجعه به پذیرش و انجام تسویه حساب برگ ترخیص را به بخش تحویل داده و امور ترخیص شما در بخش انجام و مرخص میشوید.

**شیفت عصر:** کد مربوطه را به پذیرش بیمارستان تحویل داده و مبلغی را به صورت علی الحساب پرداخت مینمایید و در ساعات اداری به واحد اقتصاد درمان مراجعه نموده و تسویه حساب کامل مینمایند.

## **انچه بیمار بستری باید بداند:**

حضور پزشک و راندر روزانه بیماران بین ساعت ۸ صبح الی ۲ بعد از ظهر صورت میگیرد و در ساعات عدم حضور پزشک معالج، پزشکان کشیک با هماهنگی پزشک معالج پیگیر امور بیماران هستند. در صورت داشتن هرگونه سوالی در زمینه بیماری خود پرستار مربوط شمارا راهنمایی خواهد کرد.



در بخش‌های عادی، یک نفر همراه همجنس با بیمار می‌تواند در کنار وی حضور داشته باشد ساعت تعویض همراه بیمار از ساعت ۸:۳۰ لغایت ۹:۳۰ صبح و ۲۰:۳۰ لغایت ۲۱:۳۰ شب می‌باشد به دلیل حفظ اسایش بیماران بعد از ساعت ۱۲ شب پذیرای همراهان جدید نخواهیم بود.

در بدو ورود با توجه به اطلاعاتی که شما به پرستار خود می‌دهید و آزمایشات و دستورات پزشکی بخش رژیم غذایی شما را به واحد تغذیه اعلام مینماید و غذای شما مطابق با رژیم خاص به شما داده میشود. کلیه بیماران کلیوی دیابتیک، قلبی و دارای فشار خون بالا توسط کارشناس تغذیه مشاوره خواهند شد و اگر تمایل به استفاده از غذای بیمارستان را ندارید با درجریان گذاشتن مسئول بخش می‌توانید غذای متناسب با رژیم خود را از منزل بیاورید.

در صورتیکه سابقه بستری قبلی در بیمارستان را دارید پرونده خود را به همراه بیاورید و همچنین چنانچه تحت درمان بیماری‌های دیگری هستید و دارو مصرف میکنید در هنگام بستری شدن نوع بیماری و داروهای خود را به پزشک و پرستار اعلام کنید.

لطفاً چنانچه از داروی خاص یا موادمخدر استفاده میکنید حتماً موضوع را به پزشک معالج و پرسنل پرستاری اطلاع دهید و از مصرف خودسرانه هرگونه دارو جدا خودداری فرمایید زیرا تا اختلالات دارویی ممکن است باعث ایجاد عوارض جبران ناپذیری برای شما گردد.

در کلیه بخش‌های بستری ملزومات عبادی شامل سنگ تیمم، سجاده، چادر نماز، مهر و تسبیح و قرآن موجود میباشد. در بدو پذیرش در بخش، پول و سایر اشیای قیمتی خود را به همراهان خود تحویل بدهید.

جهت آگاهی از اطلاعات عمومی و تخصصی بیمارستان می‌توانید به سایت بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه به ادرس [kheramehhp.sums.ac.ir](http://kheramehhp.sums.ac.ir) قسمت راهنمای مراجعین و یا در صورت داشتن نرم افزار بارکدخوان می‌تواند از پوستره‌های QR code موجود در سالن انتظار درمانگاه و بوردهای بیمارستان استفاده نمایید.

### **انجمن های بیماران خاص :**

انجمن ام اس (شیراز): شیراز، خیابان قصرالدشت - روبروی خیابان مهر - مقابل بانک سپه - پلاک ۲۱ - تلفن ۰۷۱۳۲۳۵۶۵۹۵/۰۷۱۳۶۲۷۵۷۷۹

انجمن دیابت: شیراز. درمانگاه امام رضا طبقه ششم

انجمن حمایت از بیماران کلیوی: بلوار زرهی - ابتدای بلوار بعثت. تلفن: ۰۷۱۳۶۲۷۸۸۸۸

انجمن خیریه حمایت از بیماران سرطانی: شیراز. خیابان لطفعلی خان زند. بالاتر از چهارراه خیرات نرسیده به سه راه احمدی ساختمان مجرد - طبقه اول - واحد ۱۲

انجمن تالاسمی استان فارس: چهارراه حافظیه به سمت علی ابن حمزه - بیمارستان شهید دستغیب (خیابان حافظ)  
(تلفن: ۰۷۱۳۲۲۲۸۰۶۴)

انجمن هموفیلی: چهارراه حافظیه به سمت علی ابن حمزه - بیمارستان شهید دستغیب تلفن بیمارستان: ۶۶-  
۰۷۱۳۲۲۲۸۰۶۴

### منشور حقوق بیمار:

۱. دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.
۲. اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
۳. حق انتخاب و تصمیم گیری ازادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
۴. ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.
۵. دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است

### شماره های تماس:

ردیف	نام واحد	شماره تماس
۱	مرکز تلفن	۰۷۱۳۲۷۲۸۴۴۱- ۳
۲	اورژانس	داخلی ۱۱۳۳
۳	پذیرش بیمارستان	داخلی ۱۱۱۶
۴	پذیرش درمانگاه	داخلی ۲۵۰

