



حقوق گیرنده خدمت

بیمارستان جواد الائمه (ع) خرامه

- ۳..... خوش آمد گویی.
- ۴..... نحوه پذیرش مراجعین
- ۵..... معرفی بخش های بیمارستان
- ۷..... نحوه رسیدگی به شکایات ،پیشنهادات،انتقادات
- ۷..... راهنمای نوبت دهی
- ۸..... مدارک لازم جهت پذیرش بیماران بستری
- بیمه و سازمانهای طرف قرارداد
- ۸
- حسابداری و عودت هزینه
- ۹
- | | | | | |
|---------|-------|-------|------|-------|
| آنچه | بیمار | بستری | باید | بداند |
| ۱۰..... | | | | |
- ۱۳..... خط مشی ها
- ۳۳..... نهادهای حمایتی
- ۳۴..... منشور حقوق بیمار
- ۳۵..... نکات ویژه همراهان بیمار
- شماره های
- ۳۶..... تماس

به بیمارستان جوادالائمه (ع) خوش آمدید. از لحظه ای که شما وارد این بیمارستان می شوید شما جزیی از خانواده بزرگ ما خواهید بود. از آنجا که هدف ماتشخیص و درمان به موقع شما توام با کیفیت، رضایتمندی و ایمنی می باشد، در این کتابچه سعی بر آن بوده که اطلاعات مورد نیاز کلیه ابعاد مراقبت شما را لحاظ نماییم. اطلاعات مندرج در این کتابچه شما را با محیط بیمارستان، قوانین و سیاست های ما آشنا نموده و پاسخگوی بسیاری از سوالاتی خواهد بود که شما در طول مدت بستری با آن مواجه خواهید شد لذا خواهشمند است کلیه مطالب را با دقت مطالعه بفرمایید. از سوی کلیه پرسنل کادر درمان، مدیران و مسئولان بیمارستان برای شما بیمار گرامی آرزوی بهبودی داریم. از شما تقاضا داریم با ارائه نظرات و پیشنهادات و شکایات سازنده خود، ما را در انجام وظایف خود یاری بفرمایید.

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه در یک نگاه:

بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه از بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشد ساخت بنای این بیمارستان در سال ۱۳۸۸ در زمینی به مساحت ۵۵۰۰ متر و ۳۲ تخت مصوب احداث وبه بهره برداری رسید . این بیمارستان دارای بخش های اتفاقات، درمانگاه، زایشگاه، اتاق عمل، داخلی، جراحی، اطفال، دیالیز، کولیزو سیو می باشد .



نحوه پذیرش مراجعین

۱. بیماران اورژانس

۲. بیماران سرپایی

۳. بیماران معرفی شده از مطب یا درمانگاه

۱. بیماران اورژانس: بیمارانی 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 این صورت جهت انجام درمانهای بعدی به بخش سی سی یو یا داخلی بیمارستان منتقل میشوند.

۲. بیماران سرپایی: این بیماران ابتدا به تریاژ مراجعه کرده و پس از تعیین سطح در تریاژ، سطح ۴ و ۵ به اسکرین و سطح ۲ و ۳ به اتفاقات راهنمایی می شوند. سطح ۴ و ۵ به واحد پذیرش مراجعه کرده و پس از تهیه قبض به پزشک اسکرین مراجعه مینمایند و پس از ویزیت توسط پزشک یا مرخص میشوند یا به واحد خصوصی تزریقات و وصل سرم راهنمایی می شوند سطح ۲ و ۳ توسط پزشک اتفاقات معاینه و بستری می گردند.

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 می پذیرد.

معرفی بخشهای بیمارستان :

۱. بخشهای درمانی: سی سی یو، اورژانس، دیالیز، تالاسمی، داخلی (اطفال، داخلی، جراحی)، اتاق عمل، زایشگاه

۲. بخشهای پاراکلینیکی: آزمایشگاه، رادیولوژی، درمانگاه تخصصی (سونوگرافی، تست ورزش، اکوکاردیوگرافی، واحد پرستار پیگیر و آموزش به بیمار، کلینیک دیابت)

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.

بخش مراقبت‌های ویژه قلبی: این بخش دارای ۵ تخت فعال می باشد که بیماران توسط 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. بیماران توسط متخصص داخلی ویزیت میشوند، پرستاران در شیفت شب نیز انکال میباشند و آماده ارایه خدمات به بیماران دیالیز اورژانسی هستند..

بخش رادیولوژی: به صورت ۲۴ ساعته 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.

اتاق عمل: دارای ۱۲ اتاق عمل و ۳ تخت ریکاوری میباشد که اعمال جراحی عمومی، زنان، گوش، حلق بینی، اعمال جراحی چشم 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 وادرار و مدفوع و.... انجام میشود و بانک خون را نیز پوشش میدهند.

تالاسمی: 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 در شیفت صبح به بیماران کلینیک خدمت ارائه میدهند و تعرفه دولتی می باشد.

خدمات سرپایی:

درمانگاه تخصصی: در این درمانگاه متخصصین اطفال، داخلی، زنان و زایمان، چشم، قلب و عروق، گوش و حلق و بینی، طب سنتی، جراحی عمومی، ارتوپد و... بیماران را با تعرفه دولتی ویزیت مینمایند و همچنین خدماتی از قبیل مشاوره های روانشناسی و دیابت تحت پوشش کلینیک دیابت، پیگیری و آموزش بیماران با نارسایی احتقانی قلب، سونوگرافی، اکوکاردیوگرافی، تست ورزش انجام می پذیرد.

نحوه رسیدگی به شکایات، 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 کارشناسان مربوطه در بخشها حضور یافته و چک لیست مربوط به رضایتمندی بیماران را تکمیل می نمایند و این نظرات به صورت فصلی و در صورت نیاز به صورت روزانه به ریاست و مدیریت بیمارستان گزارش می شود و همچنین در کلیه بخشهای بیمارستان فرم های نظر سنجی ارباب رجوع موجود میباشد. 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 ۱۵۹ خلی

۳- سوپروایز: ۰۹۱۰۶۱۶۹۲۷۵

۴- مراجعه به وب سایت بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه به آدرس Kheramehhp.sums.ac.ir و تکمیل فرم شکایات

نوبت دهی تلفنی درمانگاه تخصصی بیمارستان جوادالائمه (ع)

جهت اخذ نوبت تلفنی با شماره ۰۷۱۳۲۹۳۰۶۵۴ تماس بگیرید

نوبت دهی اینترنتی درمانگاه:

۱. مراجعه به آدرس nobat.sums.ac.ir جستجوی بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه و ثبت نوبت

دانلود اپلیکیشن پذیرش ۲۴ از گوگل پلی و کافه بازار جستجوی بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه و ثبت نوبت

مدارک لازم جهت پذیرش بیماران بستری:

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 ایشان منوط به رویت اصل شناسنامه میباشد. و نوزاد جهت بستری شدن کپی دفترچه پدر و مادر و گواهی ولادت (فقط بیمه های تامین اجتماعی الزامی میباشد) و اتباع بیگانه کپی کارت اقامت لازم می باشد.

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

۱. انجام مشاوره روانشناسی بیماران بستری و سرپایی
۲. در صورت لزوم ارجاع به کارشناس سلامت روان شبکه بهداشت و روانپزشک و ارجاعات خارج بیمارستانی
۳. پیگیری پس از ترخیص مراجعین اقدام به خودکشی، کودک آزاری، همسر آزاری، مراجعین سرپایی، سالمند
۴. رسیدگی به امور بیماران مجهول الهویه و بلا صاحب
۵. همچنین مددکار بیمارستان با همکاری پرستاران بخشها به صورت روزانه از وضعیت بیماران بخشها بوسیله راند روزانه آگاهی یافته و بیماران نیازمند به خدمات مددکاری اجتماعی 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، سینا. پاسارگاد
- در صورتیکه تحت پوشش بیمه های طرف قرارداد این مرکز می باشید پرسنل پذیرش فرم معرفی نامه را از سایت گرفته و ضمیمه 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
- لطفا جهت اطلاع دقیق از بیمه های تکمیلی طرف قرارداد و هزینه های درمانی به پایگاه اینترنتی بیمارستان به نشانی

چنانچه فاقد بیمه هستید:

– به سرپرستار بخش اطلاع دهید.

پرونده های بیمار را ن بوسیله راند روزانه مددکاری اجتماعی چک و جهت بیمه ای کردن دفترچه به بیمار اطلاعات لازم داده میشود (با در دست داشتن اوراق شناسایی به بیمه سلامت ارجاع داده میشود).

عودت هزینه

در صورتیکه نیاز است وجهی به شما مسترد گردد با در دست 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. جهت استرداد وجهه بیماران بستری به واحد اقتصاد درمان مراجعه نمایند

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 راند 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 شما را 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 دستور پزشک 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 در جریان 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 اگر تحت درمان

بیماری های دیگری هستید و دارو مصرف میکنید در هنگام بستری شدن نوع بیماری و داروهای خود را به پزشک و پرستار اعلام کنید.

لطفا چنانچه از داروی خاص یا ماده مخدر استفاده میکنید حتما موضوع را به پزشک معالج و پرسنل پرستاری اطلاع دهید و از مصرف خودسرانه هرگونه دارو جدا خودداری فرمایید زیرا تداخلات دارویی ممکن است باعث ایجاد عوارض جبران ناپذیری برای شما گردد.

جهت آگاهی از نوع بیماری خود می توانید از پمفلت ها و جزوات آموزشی موجود در بخش استفاده کنید و می توانید پرسش های خود را با پرستاران بخش مطرح نمایید.

در صورت نیاز به مدارک پزشکی با درخواست خود بیمار یا ولی قانونی وی می توانید در طول مدت زمان بستری کپی برابر اصل مدارک بیمار را از بخش مربوطه درخواست نمایید. به دلیل رعایت محرمانگی اطلاعات بیماران، کارکنان بیمارستان موظف به در اختیار گذاشتن اطلاعات بیماران به افراد غیر از شخص بیمار و اولیای قانونی وی نمی باشند. ارائه اطلاعات تلفنی به بستگان بیماران ممنوع است.

خدمات بخش روزانه یکبار ملحفه را تعویض می نمایند و در صورتی که بیش از این نیاز به ملحفه داشته باشید از پرستار خود تقاضا کنید نسبت به هماهنگی جهت تعویض آنها اقدام نماید.

در صورت نیاز به تعویض لباس پرستار خود را مطلع نمایید.

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 حفظ آرامش بیماران محترم لطفا از بلند صحبت کردن در محیط بیمارستان خودداری کنید.

وگوشی همراه خود را به حالت بی صدا در آورید جهت صحبت کردن با گوشی همراه خود می توانید

از راهروها استفاده نمایید. از پوشیدن کفش های پاشنه بلند در محیط بیمارستان خودداری فرمایید.

در بدو ورود برای حفظ ایمنی بیماران گرامی و شناسایی بهتر بیماران، واحد پذیرش نسبت به صدور دستبند شناسایی برای بیمار اقدام می نماید. خواهشمند است در تمام طول مدت بستری دستبند شناسایی را بر دست خود نگاه داشته تا ما را در شناسایی صحیح و حفظ ایمنی خود یاری نماید.

در بدو پذیرش در بخش، پول و سایر اشیای قیمتی خود را به همراهان خود تحویل دهید.

در طول مدت بستری از لوازم شخصی خود مانند تلفن همراه و... مواظبت نمایید.

هرگونه عکسبرداری و فیلمبرداری از فضای داخلی بیمارستان بدون داشتن مجوز حراست بیمارستان ممنوع می باشد. از نگهداشتن وسایل و اشیای قیمتی نزد بیمار خودداری کنید.

در شستشوی دست ها با آب و صابون به ویژه پس از استفاده از سرویس بهداشتی و قبل از صرف غذا کوشا باشید. کادر درمانی، همراهان و ملاقات کنندگان نیز می بایست قبل و بعد از تماس با بیمار به شستشوی دست توجه فرمایند. همچنین در کلیه ی اتاق های بخش های بستری محلول بیمارستانی نسبت به شستشو و ضدعفونی دست های خود اهتمام ویژه به عمل آورید.

محلول های های الکلی ضدعفونی کننده دست موجود می باشد. لطفا جهت کاهش احتمال انتقال عفونت های بیمارستانی نسبت به شستشو و ضدعفونی دست های خود اهتمام ویژه به عمل آورید.

جهت رعایت بهداشت فردی و جلوگیری از سرایت بیماری، بیمار و همراهان وی از لوازم سایر بیماران نظیر ملحفه، پتو، لیوان و... استفاده ننمایید.

از رفت و آمد به اتاق و یا استفاده از تخت سایر بیماران جهت جلوگیری از انتقال عفونت پرهیز نمایید.

در بدو ورود پرستار نحوه ی استفاده از نرده محافظ تخت را به شما آموزش می دهد. خواهشمند است جهت حفظ ایمنی خود در طول بستری نرده ی محافظ را همواره بالا نگه دارید.

سطل آبی: زباله های عادی و شبه خانگی و پسماندهای غذایی

سطل زرد: زباله های عفونی، زباله هایی که با بیمار و محیط پیرامون بیمار در ارتباط می باشند و حاوی خون و ترشحات می باشند.

سیفتی باکس: ظروف محکم و درب دار جهت اشیاء نوک تیز و برنده مثل پوکه های آمپول، ناخن بیماران و... از دست زدن به سیفتی باکس توسط بیماران باید خودداری شود.

سطل سفید: مخصوص زباله های شیمیایی دارویی می باشد و ریختن زباله در این سطل توسط بیماران ممنوع می باشد.

در شرایط استثنایی ممکن است سر سوزن ها توسط کارکنان بالینی به اشتباه بر روی تخت یا کمد شما به جا بماند. در چنین شرایطی از دست زدن به آنها جداً خودداری نموده و سریعاً موضوع را به پرستار خود اطلاع دهید.

جهت حفظ آسایش و سلامتی خود و سایر بیماران از استعمال دخانیات و یا استفاده از اسپری و عطر در محیط بیمارستان خودداری نمایید.

لطفا در صورت نیاز به خروج از بخش، با مسئول بخش هماهنگی های لازم را به عمل آورید.

در صورت بروز علائم زیر پس از ترخیص، در اولین فرصت به پزشک معالج خود مراجعه فرمایید تب بالای ۳۸ درجه، لرز، افزایش ترشحات تنفسی و سرفه زیاد، ترشح چرکی از محل عمل جراحی دردناکی، تورم، قرمزی و گرمی ناحیه عمل جراحی، آبسه محل زخم جراحی.

جهت آگاهی از اطلاعات عمومی و تخصصی بیمارستان میتوانید به سایت بیمارستان جوادالائمه (ع) خرامه به ادرس kheramehnp.sums.ac.ir قسمت راهنمای مراجعین و یا در صورت داشتن نرم افزار بارکدخوان میتوانید از پوسترهای QR code موجود در سالن انتظار درمانگاه و تابلو اعلانات بیمارستان استفاده نمایید.

نحوه درمان

پزشک معالج شما موظف است که در مورد روشهای تشخیصی بیمارستان و روشهای درمان و مزایا و عوارض هر روش برای شما توضیحات کاملی را ارائه نماید و به شما فرصت کافی برای تصمیم گیری داده می شود.

شما میتوانید روند سیر بیماری، نتایج آزمایشگاهی و سیر درمان را از کادر درمان پرسیده و آگاهانه تصمیم گیری نمایید.

نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی

به محض ورود بیمار به تریاژ بعد از اقدامات اولیه و تعیین سطح تریاژ در صورتی که بیمار سطح ۴/۵ باشد به پزشک اسکرین و در صورتی که بیمار سطح ۱/۲/۳ باشد بلافاصله توسط پرستار به قسمت فوریت های بیمارستان منتقل و با پزشک جهت حضور بر بالین بیمار هماهنگ میشود و تمامی اقدامات درمانی برای بیمار با هماهنگی پزشک معالج صورت میگیرد.

در تمامی بخشهای بیمارستان پزشک معالج بیمار در روزهای حضور در بیمارستان تمامی بیماران سرویس خود را ویزیت مینماید .

در صورت نیاز بیمار به ملاقات با پزشک معالج در سایر ساعات شبانه روز به در خواست بیمار امکان برقراری تماس از طریق پرستار میباشد.

پزشک شماره تماس خود را به صورت ۲۴ ساعته در دسترس مسئول شیفت قرار میدهد.

پزشکان معالج مختلف در درمانگاه بیمارستان با توجه به برنامه نصب شده در تابلو اعلانات درمانگاه در دسترس میباشد .

برنامه اتاق عمل پزشکان در دسترس مسئول بخش قرار دارد تا در مواقع اضطراری دسترسی به پزشک معالج میسر شود.

محدوده ساعت حضور پزشک معالج جهت اطلاع بیمار و همراهان روی تابلو اطلاع رسانی بخش ثبت میگردد. در صورت بد حال شدن بیماران در هر ساعت شبانه روز این امکان با هماهنگی مسئول شیفت با سوپروایزر و پزشک عمومی کشیک جهت تماس با پزشک معالج فراهم میشود. در صورت نیاز بیمار با ملاقات با پزشک معالج پس از ترخیص این امکان از طریق آموزش شماره بیمارستان و روزهای حضور پزشک در درمانگاه توسط پرسنل زمان ترخیص فراهم شود.

ضرورت معرفی کادر درمان به بیمار

در راستای مفاد منشور حقوق بیمار، لازم است اعضای گروه پزشکی پزشکی مسئول ارائه مراقبت به بیمار، در اولین برخورد خود را به بیمار معرفی نموده و رتبه حرفه ای و سمت خود در تیم مراقبتی را به اطلاع بیمار و همراه وی برسانند. لذا بر اساس مصوبه کمیته اخلاق پزشکی بیمارستان کلیه همکاران محترم باید علاوه بر استفاده از کارت شناسایی در اولین مواجهه با بیمار خود را معرفی نمایند.

شناسایی و پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی

نماز خانه جهت ادای فرائض دینی مراجعین محترم وجود دارد. روحانی هنگام نماز ظهر جهت پاسخگویی به سوالات شرعی بیماران در بیمارستان حضور دارند. در بخشها وسایل مورد نیاز بیماران جهت ادای فرائض دینی (سنگ تیمم، سجاده، مهر و تسبیح، قرآن، چادر نماز، احکام وضوی جبیره و....) فراهم می باشد. پرستار به بیماران سالمند جهت ادای فرائض دینی کمک می کند.

فراهم کردن امکان مشاوره با پزشک دوم از داخل و یا خارج از بیمارستان در صورت تمایل بیمار

بیمار و همراه وی حق دارد در خصوص بیماری از پزشک مورد اعتماد دیگری نظرخواهی کند. بیمارستان متعهد میشود در زمانی که بیمار درخواست مشاوره با پزشک دیگری علاوه بر پزشک معالج خویش را دارد شرایط را در چهارچوب قانون مهیا نماید. در صورت بستری بودن در بیمارستان و تمایل به مشاوره با پزشک دیگر مراتب را به پرستار خود اطلاع دهید.

پرستار خواسته شما را به پزشک معالجتان می‌رساند و سپس مدارک مورد نیاز از پرونده را در اختیارتان قرار می‌دهد. پرستار نظرات پزشک مشاور را به اطلاع پزشک معالجتان می‌رساند و در صورت تایید پزشک معالج دستورات پزشک دوم قابل اجرا خواهد بود.

مسئولیت قانونی سلامت بیمار و روند درمان بر عهده پزشک معالج است. لذا در صورت درخواست بیمار جهت نظر خواهی از پزشک دوم صرفاً جنبه مشورتی داشته و در صورت تایید پزشک معالج دستورات او قابل اجرا می‌باشد. مگر آنکه بیمار در سرویس پزشک دوم قرار گیرد.

اخذ رضایت آگاهانه

پزشک با حضور پرستار با هدف تصمیم‌گیری آگاهانه عوارض و محاسن و روشهای جایگزین و عواقب عدم درمان پروسیجر موردنظر را به بیمار یا ولی قانونی به زبان ساده توضیح می‌دهد و سپس به بیمار یا ولی قانونی فرصت تصمیم‌گیری خواهد داد.

بیمار یا ولی قانونی وی در صورت رضایت به انجام عمل یا اقدام درمانی فرم رضایت نامه را تکمیل و امضا می‌نماید. پرستار و پزشک متخصص نیز فرم رضایت نامه را امضا می‌نمایند.

حفظ محرمانگی و تعیین سطح افراد مجاز به اطلاعات بیماران

بیمارستان برای حفظ امنیت بیمار و برای عمل به تعهدات اخلاقی خود رعایت اصول رازداری را تا حدی که سلامت و ایمنی بیمار و جامعه را با مخاطره مواجه نسازد تضمین می‌کند.

الف: پرونده پزشکی بیمار

سرپرستار بخش اطمینان حاصل می‌نماید که صرفاً پزشک معالج، پزشک مقیم، پزشک عمومی، پرستار بیمار و منشی بخش به کلیه اوراق پرونده‌های پزشکی بیماران در زمان بستری دسترسی خواهند داشت.

پرسنل کادر درمان پرونده‌ی بیمار را در اختیار همراهان بیمار و اشخاص متفرقه قرار نمی‌دهند

منشی بخش کلیه پرونده‌های بیماران را در بخش دور از دسترس همراهان و افراد متفرقه و در مکانی مناسب در ایستگاه پرستاری قرار می‌دهد.

مسئول بخش از نگهداری پرونده‌ها در مکانی مطمئن اطمینان حاصل می‌نماید

مسئول مدارک پزشکی پس از ترخیص بیماران بایستی پرونده‌ی پزشکی بیماران را در مکانی امن بایگانی نماید.

مسئول مدیریت اطلاعات سلامت پرونده های مورد نیاز جهت مطالعه پزشکان، مسئول امور حقوقی، دبیر کمیته مرگ و میر و دبیر کمیته اقتصاد سلامت را در چارچوب مقررات در واحد مدیریت اطلاعات سلامت و با نظارت مستقیم در اختیار ایشان قرار می دهد.

مسئول مدیریت اطلاعات سلامت در صورت ثبت شکایت علیه پرستار با تاییدیه امور حقوقی و مدیر بیمارستان مجوز رویت و مطالعه پرونده پزشکی بیمار را در واحد مدیریت اطلاعات سلامت و با نظارت مستقیم خود به پرستار می دهد.

کلیه ی پرسنل بیمارستان در صورتی که در طول کار با موارد مرتبط با بیماری و اسرار بیماران برخورد نمایند، آنرا محرمانه نگاه داشته و در حفظ آن می کوشند

تبصره: پرسنل درمانی مجاز به افشا اطلاعات بهداشتی بیمار نبوده مگر در موارد زیر و به حکم قانون

استفاده برای مراقبت بهداشتی مستقیم با درخواست بیمار

وقتی توسط بیمار مجاز شمرده شود

وقتی افراد یا مراجع مجاز درخواست نمایند

وقتی به درخواست قانون مجاز باشد

ب: تصویر اوراق پرونده پزشکی بیمار

مسئول مدیریت اطلاعات سلامت مجاز به ارائه تصویر کلیه اوراق درخواستی پرونده پزشکی به پزشکی قانونی، مراجع قضایی و مراجع دانشگاهی دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشد،

مسئول مدیریت اطلاعات سلامت در صورت درخواست سایر ادارات و سازمان ها طی نامه ی رسمی، پس از تایید موردی صلاحیت آنها توسط مدیر بیمارستان، تصویر اوراق و اطلاعات مورد نیاز را در اختیار ایشان قرار می دهد.

مسئول مدیریت اطلاعات سلامت در صورتی که پرونده ای نیاز به ارجاع خارج از بیمارستان داشته باشد، با تایید مدیر بیمارستان کپی برابر اصل می نماید و حتی المقدور اصل پرونده نباید از بیمارستان خارج شود. البته در مواردی خاص همراه با نامه رسمی و تایید رئیس و مدیر بیمارستان اصل پرونده نیز به خارج از بیمارستان ارجاع خواهد یافت.

ج: سیستم HIS

مسئول IT از دسترسی درون سازمانی به سیستم HIS و عدم امکان دسترسی به سیستم HIS از خارج از سازمان اطمینان حاصل می نماید

پرسنل کادر بیمارستان قادر به استفاده از اطلاعات فردی، اطلاعات مالی و انواع خدمات ارائه شده به بیماران می باشند.

ارائه اطلاعات بیمار در بین تیم درمان با هدف تشخیص مطلوب و ارائه خدمات درمانی بهینه بلامانع است.

ارائه اطلاعات به افراد خارج از تیم درمان فقط با رضایت بیمار یا ولی قانونی وی و یا نامه کتبی از مراجع قانونی امکان پذیر می باشد.

در خصوص بیماران خاص نظیر HIV, Addict و..... (ایدز، اعتیاد و.....) به هیچ عنوان پرسنل در مورد بیماری وی به همراهان حتی همسر وی اطلاع رسانی نمی کنند و در این موارد به سوپروایزر کنترل عفونت ارجاع داده می شوند. آموزشهای لازم در خصوص ممنوعیت ثبت اطلاعات بیمار از قبیل تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در هرگونه تابلو و جلد پرونده و.... به پرسنل داده شده است.

هرگونه انتقال پرونده به همراه محتویات آن بین بخشهای بستری و پاراکلینیک از طریق پرسنل خدمات و با رعایت حفظ محرمانگی انجام میشود.

رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت

بیمارستان حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را به منظور ایجاد آرامش و رضایتمندی وی را متعهد می شود.

در کلیه بخشهای بستری و واحدهای پاراکلینیک فضای اطراف هر بیمار در اتاقهای عمومی توسط پرده یا پاراوان محفوظ می شود.

کلیه کارکنان جهت حفظ حریم خصوصی بیمار آموزش دیده اند و در هنگام ورود به اتاق در زده و با صدای بلند ورود خود را اعلام می کنند.

کلیه پرسنل در هنگام انجام اقدامات و پروسیجرهای تشخیصی درمانی از عدم حضور افراد نامرتبط اطمینان حاصل می نماید.

کلیه پرسنل تشخیصی درمانی قبل از انجام هر خدمت بیمار توضیح لازم داده و از وی اجازه می گیرند.

بیمارستان بر انجام مراقبتهای درمانی توسط پرسنل همگن تاکید می نماید. عدم حضور پرسنل همگن مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و ارائه خدمات در زمان اورژانس بیماران نخواهد بود.

هنگام انجام پروسیجر و امور مراقبتی در مورد بیماران زن توسط پزشک ناهمگن با حضور یک پرستار اقدام صورت میگیرد.

هنگام انتقال بیماران به واحدهای پاراکلینیکی یا بخشهای مختلف پوشش بیمار توسط پرستار بخش کاملاً حفظ می شود.

کادر درمان اصل رازداری را درمورد کلیه اطلاعات بیمار رعایت می نماید.

پرسنل کادر درمان اطلاعات مربوط به نوع بیماری و مشکلات بیمار را با فردی غیر از خود بیمار مگر با اجازه وی (و یا در موارد خاص مطرح نمی نمایند).

پرسنل کادر درمان از افشا اطلاعات بیمار خودداری نموده و اصل رازداری را در مورد کلیه اطلاعات بیمار رعایت می نمایند مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده یا به حکم قانون افشا آن بلامانع باشد.

مسئول بخش در مورد نوزادان و کودکان امکان حضور یکی از والدین کودک را در تمامی مراحل درمان فراهم می نماید مگر این امر بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد.

سرپرستار بخش موظف است تمهیدات لازم جهت تامین حق خلوت در مورد بیمارانی که تمایل به دیدن و ارتباط با سایرین و حتی خانواده خود ندارند فراهم نماید.

مسئولین بخش ها و واحدها تهیه گزارش، مصاحبه، فیلم، عکس برداری و... را منوط به کسب اجازه از مسئول امور حقوقی بیمارستان و پس از آن رضایت بیمار می نماید.

پرستار و پرسنل درمان کلیه اطلاعات مبادله شده با بیمار را بعنوان اسرار محرمانه تلقی کرده و افشا نمی نمایند

پرستار بیمار به گونه ای با بیمار ارتباط برقرار نماید که بتواند اعتماد بیمار را در حفظ اسرار وی جلب نموده و بیمار بتواند سوالات خصوصی خود را مطرح و پاسخ دریافت نماید .

پرستار در صورتی که مبادرت به صحبت و رفتار صمیمانه جهت تغییر روحیه می نماید، می بایست در چارچوب اخلاق و موازین شرعی و قانونی باشد.

پرسنل کادر درمان به منظور حفاظت از اموال بیمار مطابق دستورالعمل «نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت» عمل می نمایند.

سوپروایزر آموزشی برنامه ریزی لازم برای برگزاری دوره های آموزشی در زمینه حقوقی، پزشکی قانونی، ارتقا مهارت های رفتاری و ارتباطی و ارزشها و عقاید گیرندگان خدمت در بدو ورود کارکنان و به صورت مستمر فراهم می نماید.

جهت حفظ پوشش مناسب به بیماران مرتباً توسط مسئول بخش یادآوری می شود.(داشتن روسری و لباس بلند جهت

بیماران زن)

نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت

اموال گیرنده خدمت عبارت است از هرگونه ابزار، لوازم مصرفی و غیر مصرفی، تجهیزات، سخت افزار یا نرم افزار، دارو، سوابق درمانی و غیر درمانی اعم از کاغذی یا الکترونیک یا مغناطیسی، باقت یا نمونه های آزمایشگاهی که گیرنده خدمت مالک آن است. اموال گیرنده خدمت همچنین شامل اموال معنوی (اطلاعات و اسرار بیمار و....) و مواردی مانند جسد و نوزاد می باشد.

۱. در صورتی که بیمار همراهی نداشته باشد یا دچار کاهش سطح هوشیاری باشد. یا در بیماران مجهول الهویه پرسنل انتظامات موظف است وسایل بیمار را درون پاکت بسته بندی نموده و به همراه مسئول شیفت صورتجلسه تنظیم نماید و صورتجلسه را به مسئول انتظامات تحویل دهد.

در صورت مراجعه بیمار و یا ولی قانونی وی اموال مربوطه را صرفا با رویت مدرک شناسایی معتبر (بانهضام کپی از مدرک شناسایی) به همراهان درجه یک بیمار یا نماینده قانونی وی و یا در صورت درخواست مراجع قانونی، با تنظیم صورت جلسه، تحویل دهید و کپی کارت شناسایی را ضمیمه صورتجلسه نمایید.

اموال بیماران فوتی بدون صاحب باید توسط پرسنل انتظامات صورتجلسه شده در واحد انتظامات نگهداری شود و با ارائه نامه از دادگاه در بسته بندی پلمب شده وبا هماهنگی حراست بیمارستان به دادگاه فرستاده شود.

در صورتیکه اموال بیمار بستری در بخش ها مفقود گردد مسئول شیفت باید مورد را به اطلاع مسئول وقت بیمارستان برساند.

در زمان تحویل اموال ضمن گرفتن امضا و اثر انگشت و اخذ کپی مدرک شناسایی، تاریخ و ساعت را قید نمایید.

در صورت پیدا شدن شیء یا مال به مسئول انتظامات اطلاع رسانی نمایید شیء مورد نظر را تحویل بگیرید و صورتجلسه نمایید.

در صورت مشخص بودن صاحب شیء، با مراجعه به سیستم HIS و پیدا کردن شماره وی، به شخص اطلاع رسانی نمایید و در صورت مراجعه ی وی با تنظیم صورتجلسه و رویت مدرک شناسایی مطابق با تبصره گام ۰ شیء مورد نظر را به وی تحویل نمایید

در صورتی که صاحب مال مشخص نمی باشد آن را در محل اشیاء پیدا شده بایگانی کنید هر سه ماه یکبار با توجه به ماهیت اشیاء و مدارک با هماهنگی حراست، مدیریت بیمارستان و مسوولین ذی ربط با دانشگاه، آن را به سازمان های ذیربط مانند: پست، بیمه و... تحویل نمایید.

نحوه برخورد با بیمار در حال احتضار

بیمارستان در راستای حمایت از خانواده بیماران در حال احتضار و ترویج ارزشهای انسانی جهت بیماران در حال احتضار تسهیلاتی را به شرح ذیل اختصاص داده است.

کارکنان درمانی شرایطی فراهم نماید که بیمار در حال احتضار، در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار شود. (حتی در ساعات غیر ملاقات)

پرستار بیمار مراقبت های مهربانانه توأم با همدردی به بیمار ارایه می دهد مسئول شیفت در صورت درخواست بیمار در حال احتضار به انجام مشاوره مذهبی و روحانی، مشاور را در هر ساعت از شبانه روز بر بالین بیمار حاضر می نماید.

در حد امکان فضای مجزا و مناسب و سایر اقدامات به منظور تامین آسایش بیمار در حال احتضار (حداقل شامل حفظ حریم خصوصی از طریق انتقال بیمار از یک اتاق به اتاق دیگر، ایجاد فضای مجزا از طریق پاراوان یا پرده و همچنین ایجاد شرایط ویژه از جمله رعایت آداب و رسوم و ایجاد محیطی آرام برای بیمار و خانواده) را جهت بیماران فراهم نماید.

راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

پرسنل پذیرش و اطلاعات موظفند اطلاعات را در اختیار گیرندگان خدمت قرار دهند.

مسئول حقوق گیرندگان خدمت از وجود تابلوی نام بخش. واحد در ورودی بخش ها و واحدها و خطوط رنگی را در بخش ها و سالن ها اطمینان حاصل نمایند.

مسئول حقوق گیرندگان خدمت از نصب کارت شناسایی توسط کلیه پرسنل و وجود تابلوهای شناسایی رده های مختلف کارکنان بر اساس نوع پوشش را در سالنهای بیمارستان اطمینان حاصل مینماید.

مسئول حقوق گیرندگان خدمت از نصب هزینه ها و تعرفه های بیمارستان در واحد پذیرش و در وب سایت بیمارستان اطمینان حاصل نمایند.

مسئول حقوق گیرندگان خدمت از وجود منشور حقوق بیمار را در ورودی بیمارستان، اورژانس بخش های بستری و درمانگاه و ساختمان اداری در معرض دید مراجعین اطمینان حاصل می نماید.

مسئول حقوق گیرندگان خدمت در نصب فرآیند اطلاع رسانی درمورد پیگیری و ثبت شکایات را در کلیه ی ورودی های بیمارستان اطمینان حاصل کند.

پرستار بیمار در زمان پذیرش بیمار آموزشهای اولیه شامل آموزش در خصوص محیط فیزیکی بخش و قوانین کلی

بیمارستان و منشور حقوق بیمار و نحوه دسترسی به امکانات رفاهی موجود و..... را به بیمار و همراه بیمار میدهد.

کلیه پرسنل بیمارستان در صورت برخورد با ارباب رجوع با رویی گشاده به ابهامات وی پاسخ داده و در صورت عدم اطلاع ایشان را به واحد اطلاعات ارجاع میدهند.

مددکار بیمارستان مراجعین و بیماران را در رابطه بیمه و سیستم های حمایتی و.... راهنمایی میکند.

استفاده از تلفن همراه توسط گیرندگان خدمت و کارکنان در قسمت های مختلف بیمارستان

بیمارستان متعهد میشود جهت آرامش و جلوگیری از وقفه درمان استفاده از تلفن همراه را توسط بیماران و کارکنان محدود نماید

پرستار بیمار در بدو ورود بیمار در بخشهای عادی به ایشان در مورد خاموش یا بیصدا کردن تلفن همراه خود اطلاع میدهند.

همراه بیمار در طول حضور بر بالین بیمار تلفن همراه خود را در حالت سکوت قرار میدهد و در صورت امکان جهت پاسخگویی از بخش خارج میشود. (علی الخصوص زمان استراحت سایر بیماران).

پرسنل واحد های درمانی تلفن همراه خود را خاموش یا در حالت بی صدا قرار میدهند و در زمان مراقبت از بیمار از تلفن همراه استفاده نمی نمایند.

پرسنل در بخشهای اداری و خدماتی در زمان انجام کار ارباب رجوع و در حضور وی از تلفن همراه استفاده نمیکنند و زنگ تلفن خود را تا حد امکان کم می کنند..

ورود تلفن همراه در داخل فضاهای درمانی بخش های ویژه بیمارستان و اتاق عمل ممنوع میباشد.

پوسترهای هشدار مبنی بر منع استفاده از تلفن همراه در بالین بیمار کلیه قسمتهای بخش ها نصب گردیده است.

استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی

در راستای طرح تکریم ارباب رجوع پی گیری و هماهنگی اقدامات پاراکلینکی مورد نیاز بیماران در بخش های بستری و اورژانس توسط کارکنان بیمارستان به صورت شبانه روزی انجام می پذیرد و از همراه بیمار در انجام فرایندهای مورد نیاز بیمار از جمله :

۱- انتقال بیمار به واحد تصویربرداری و دریافت گزارش تصویربرداری

۲- انتقال نمونه ها به آزمایشگاه

۴- دریافت/عودت خون یا فراورده های خونی بیمار

۴- دریافت نسخ دارویی بیمارمان تحت نظر و بستری در اورژانس

۵- انجام مراقبت های بالینی و خدمات مرتبط به بالین بیمار استفاده نمیشود.

نحوه ارائه خدمات به بیمارمان مجهول الهویه

اینچارج بخش چنانچه بیمار مجهول الهویه به بیمارستان انتقال داده شود مورد را در اسرع وقت به اطلاع سوپروایزر بالینی می رساند.

مسئول انتظامات با هماهنگی سوپروایزر وسایل شخصی وی را جهت یافتن کارت شناسایی، آدرس و شماره تلفن و ... برای تعیین هویت بیمار بررسی نموده و ضمن تنظیم صورتجلسه، در حضور شاهد وسایل بیمار را در واحد انتظامات بایگانی می نماید.

متصدی پذیرش با دستور پزشک برای بیمار تشکیل پرونده داده و علاوه بر شماره پرونده به جای مشخصات به وی کد داده می شود.

متصدی پذیرش علاوه بر ثبت شماره پرونده و تاریخ بستری عبارت « ناشناس » بجای نام و نام خانوادگی بیمار روی دستبند شناسایی وی ثبت می نماید.

اینچارج بخش ترتیبی اتخاذ می نماید که بیمار مانند سایر بیمارمان تحت درمان قرار گیرد.

پرستار مسئول بیمار در گزارش پرستاری وضعیت ظاهری بیمار (پوشش، رنگ پوست و ...) و یا هر نشانه و مشخصه بیمار را در پرونده ثبت نموده و در صورت هوشیاری سایر اطلاعات لازم را از بیمار گرفته و اصلاح و ثبت می نماید.

پرستار مسئول بیمار کلیه اقدامات لازم را جهت بیمار انجام و به منظور شناسایی بیمار و انجام اقدامات از شماره پرونده و وضعیت ظاهری اولیه استفاده می نماید.

سوپروایزر بالینی در اسرع وقت، مورد را به مسئول امور حقوقی بیمارستان اطلاع می دهد و با تنظیم صورتجلسه، اقدامات لازم را در خصوص شناسایی بیمار از طریق مراجع قانونی انجام می نماید.

سوپروایزر بالینی با همکاری مددکار جهت ترخیص بیمارمان مجهول الهویه و دارای آسیب های اجتماعی تا حصول نتیجه و خروج قانونی بیمار از بیمارستان پیگیری های لازم را انجام می دهند، سوپروایزر بالینی در صورت فوت بیمار مجهول الهویه و در شرایطی که هیچ راهی برای شناسایی بیمار در بیمارستان وجود ندارد به پلیس ۱۱۰ اطلاع می دهد تا از طریق مراجع قانونی اقدام شود.

سوپروایزر بالینی جنازه را فقط با نامه نیروی انتظامی یا دادگاه (مبنی بر تحویل جسد) و طی مراحل اداری و حقوقی تحویل می نماید.

سوپروایزر بالینی هماهنگی لازم جهت انتقال جسد به سردخانه را تا زمان تشخیص هویت و یا شناسایی بستگان و ...انجام می دهد.

نظام کارآمد رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات بیماران و همراهان

بیمارستان موظف است با هدف ارتقاء کیفیت و افزایش رضایتمندی مراجعین شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیمار و همراه را ثبت و بررسی نموده و نتایج را به فرد شاکی، منتقد و پیشنهاد دهنده اعلام نماید. فرایند رسیدگی به شکایات به صورت تابلو در تمام بخشها و راهروها نصب گردیده است.

جلوگیری از دریافت وجه خارج از چهار چوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان

بیمارستان متعهد میشود که تمامی پرسنل در حین انجام خدمت جهت اقدامات درمانی بیمار خارج از تعرفه های مصوب وزارتخانه متبوع وجهی از وی دریافت ننمایند و کلیه هزینه های درمانی توسط واحد حسابداری اخذ می گردد. پرسنل پذیرش در رابطه با هزینه های علی الحساب به بیمار و همراه وی توضیح میدهند و در ازای کلیه پرداختها به بیمار رسید ارائه می نمایند و بیمار را جهت نگهداری رسیدها نزد خود راهنمایی می نماید و در خصوص صورت حساب نهایی و مقایسه آن با رسیدها تاکید می نماید.

تعرفه ها و بیمه های طرف قرارداد در پذیرش نصب شده است.

حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر

مددکار اجتماعی با استفاده از پرونده الکترونیکی بیماران، مشاهده و مصاحبه با بیماران یا همراهان بیمار و همکاری که در ارتباط با بیماران بوده اند، افراد نیازمند به استفاده از خدمات مددکاری را شناسایی مینماید که عبارتند از

الف) سالمندان

مددکار اجتماعی در ابتدای پذیرش بر بالین بیمار حاضر می شود و با بیمار یا همراهانش به مشاوره می پردازد. مددکار اجتماعی پس از جمع آوری اطلاعات، اقدامات لازم را جهت حل مشکلات موجود و احتمالی انجام می دهد. مددکار اجتماعی در صورت عدم توانایی در حل مشکلات بیماران سالمند در محدوده بیمارستان اقدام به ارجاع آنها به مراکز خدماتی مرتبط با مشکلاتشان از طریق سرای سالمندان، سازمان بهزیستی و غیره می نماید،

ب (کودکان آسیب دیده)

مددکار اجتماعی پس از شناسایی فرد مورد نظر جهت مشاوره و جمع آوری اطلاعات بر بالین بیمار حاضر می گردد.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره با بیمار یا همراه وی بر اساس اطلاعات جمع آوری شده به بررسی مشکلات فرد مورد نظر می پردازد.

مددکار اجتماعی پس از مشخص شدن مشکلات کودک آزاری در محیط زندگی یا در میان خانواده اقدام به طراحی برنامه حمایتی می نماید (تماس با اورژانس اجتماعی یا بهزیستی جهت پیگیری وضعیت مددجو).

مددکار اجتماعی شرحی از وضعیت موجود جهت کسب دستورات لازم در اختیار مدیر بیمارستان قرار می دهد.

مددکار اجتماعی در صورت تشخیص نیاز به مشاوره با خانواده بیمار آنها را به روانشناس بیمارستان ارجاع می دهد.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره روانشناس با همراهان بیمار و پیشنهاد روانشناس جهت گزارش وضعیت فرد مورد نظر به مراکز حقوقی یا اورژانس اجتماعی براساس دستورالعملهای مددکاری اجتماعی اقدام می نماید.

ج (بیماران مجهول الهویه)

مددکار اجتماعی پس از شناسایی فرد مورد نظر جهت مشاوره ، بر بالین بیمار حاضر می گردد.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره با بیمار و جمع اوری اطلاعات به بررسی مشکلات بیمار می پردازد.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره در صورت اطمینان از بلاصاحب بودن بیمار در ابتدا اقدام به بیمه نمودن بیمار در بیمارستان می نماید.

مددکار اجتماعی پس از دریافت اطلاعات اصلی بیمار جهت اخذ کد ملی بیمار به اداره ثبت احوال مراجعه می نماید.

مددکار پس از بدست آوردن کدملی در صورت دست یافتن به مدارک هویتی بیمارکپی بیمه اقدامات لازم جهت استفاده از بیمه قبلی بیماررا انجام میدهد شناسنامه یا کارت ملی (در صورت نداشتن بیمه ، جهت بیمه نمودن بیمار اقدام ودر صورت داشتن بیمه اقدامات لازم جهت استفاده از بیمه قبلی بیماررا انجام میدهد.

مددکار اجتماعی در صورت اطمینان صد در صد از بلاصاحب بودن بیمار ، قبل از بهبودی کامل بیمار و فرا رسیدن زمان ترخیص بیمار از بیمارستان و به منظور جلوگیری از اتلاف وقت و هدر رفتن منابع مادی و معنوی بیمارستان به علت تاخیر در ترخیص ، اقدام به زمینه سازی لازم می نماید مثلاً در صورت نیاز به ارجاع بیمار به یکی از مراکز نگهداری تحت پوشش سازمان بهزیستی، مورد را پس از هماهنگی با مدیریت به مشاور حقوقی بیمارستان جهت پی گیریهای حقوقی معرفی می نماید.

مددکار اجتماعی بیمار را پس از بهبودی به عنوان بلاصاحب و به صورت رایگان ترخیص می نماید.

د) بیماران بدون همراه

مددکار اجتماعی پس از شناسایی فرد مورد نظر جهت مشاوره با بیمار بر بالین بیمار حاضر می گردد.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره با بیمار و جمع آوری اطلاعات در مورد مشکلات بیمار و علت بدون همراه بودن بیمار شروع به طراحی برنامه حمایتی می نماید.

مددکار اجتماعی با استفاده از اطلاعات به دست آمده در مشاوره با بیمار با خانواده بیمار ارتباط برقرار کرده و بستگان بیمار را به بیمارستان دعوت می نماید.

مددکار اجتماعی پس از حضور بستگان بیمار در بیمارستان و مشاوره با آنها در زمینه علل عدم حضور آنها در بیمارستان و طرح مشکلات از جانب آنها، به بررسی مشکلات، برنامه ریزی جهت حل مشکلات، راهنمایی های لازم جهت حل مشکلات و اقدام به حل مشکلات می نماید.

و) بیماران اعصاب و روان

مددکار اجتماعی پس از شناسایی فرد مورد نظر جهت مشاوره با بیمار یا همراهان بیمار بر بالین بیمار حاضر و مصاحبه بالینی به عمل می آورد.

مددکار اجتماعی پس از پایان مشاوره و جمع آوری اطلاعات لازم به بررسی مشکلات فرد مورد نظر پرداخته و آموزشها و مداخلات رفتاری به ایشان و خانواده جهت بهبود و حمایت داده میشود.

مددکار اجتماعی در صورت محرز بیمار به مشکلات اعصاب و روان بیمار را به روانشناس یا روانپزشک بیمارستان جهت اقدامات بعدی ارجاع میدهد.

مددکار اجتماعی در صورت نیاز به ارجاع یا اعزام بیمار به مراکز درمانی مانند بیمارستان ابن سینا یا محرری همکاری لازم را با روانشناس یا روانپزشک بیمارستان انجام می دهد.

ه- بیماران معلول یا جانبازان

مددکار اجتماعی پس از شناسایی فرد مورد نظر جهت مشاوره با بیمار یا همراهان بیمار بر بالین بیمار حاضر می گردد.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره و جمع آوری اطلاعات به بررسی مشکلات فرد مورد نظر می پردازد.

مددکار اجتماعی در صورت توانایی اقدام به حل مشکلات بیمار چه به صورت ایراد راهنمایی های لازم و چه به صورت انجام اقدامات مددکاری در حیطه مقررات بیمارستان می نماید.

مددکار اجتماعی در صورت نیاز اقدام به ارجاع بیمار به مرکز خدماتی مستقر در سطح شهر جهت حل مشکلات بیمار می نماید و یا با رابط بنیاد جانبازان تماس حاصل می نماید.

مددکار اجتماعی در صورت مشاهده نیاز به امکانات خاص موضوع را به اطلاع مسئول ایمنی بیمار می رساند.

مسئول ایمنی بیمار با توجه به امکانات بیمارستان نیازهای بیمار را مرتفع می نماید.

ز-بیماران فاقد هرگونه پوشش بیمه درمانی

مددکار اجتماعی با علم به اینکه بیشتر افراد فاقد بیمه درمانی از اقشار نیازمند جامعه می باشند و با هدف کمک به آنها در کاهش هزینه های بیمارستان اقدام به شناسایی این بیماران و حضور بر بالین آنها می نماید.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره با بیمار یا همراهان بیمار و آگاهی از عدم تحت پوشش قرار داشتن بیمار از جانب بیمه های درمانی اقدام به راهنمایی جهت بیمه نمودن بیمار می نماید.

مددکار اجتماعی همراه بیمار را جهت ثبت نام در سامانه بیمه سلامت و دریافت دفترچه بیمه به نمایندگی بیمه سلامت ارجاع می دهد.

ی-بیماران خاص

مددکار اجتماعی پس از شناسایی بیماران خاص جهت مشاوره با بیمار یا همراهان بیمار بر بالین بیمار حاضر می گردد.

مددکار اجتماعی پس از مشاوره با بیمار یا همراهان بیمار و جمع اوری اطلاعات به بررسی داده ها می پردازد.

مددکار اجتماعی در صورت مشاهده مشکل اقدام به حل مشکل از طریق مداخلات مددکاری و یا از طریق سیستم ارجاع می پردازد.

استفاده از کمکهای مردمی و NGOهای فعال در سطح شهرستان در موارد پرداخت کمک هزینه جهت انجام آزمایشات و خریدن داروی بیماران

ط -بیماران نیازمند به مساعدت در هزینه درمان

مددکار اجتماعی پس از شناسایی فرد از طریق راند روزانه مددکاری اجتماعی، خود معرفی یا ارجاعی از بخشهای

مختلف

بیمارستان اقدام به گرد آوری اطلاعات لازم در محدوده زمانی و مکانی می نماید.

مددکار اجتماعی با استفاده از اطلاعات به دست آمده اقدام به جمع بندی در خصوص صحت و کذب صحبت های فرد مورد نظر مینماید و در صورت درستی آن در جهت حل مشکل مالی بیمار در محدوده بیمارستان با لحاظ کردن تخفیف مددکاری اجتماعی ایشان را حمایت می نماید.

مددکار اجتماعی در صورت عدم توانایی در حل مشکل مالی بیمار در سطح بیمارستان اقدام به ارجاع بیمار به یکی از مراکز خدمات اجتماعی (کمیته امدادو بهزیستی) در سطح شهر می نماید.

ظ-بیماران اتباع بیگانه

مددکار اجتماعی پس از شناسایی بیماران اتباع بیگانه بر بالین بیمار حاضر و طبق دستورالعمل مددکاری اجتماعی تخفیف لحاظ شده به این بیماران داده میشود.

مددکار اجتماعی به مشاوره با بیمار یا همراهان بیمار پرداخته تا در ابتدا از وضعیت اقامت بیمار (کد اتباع) در ایران آگاه گردد.

الف- بیماران دارای کارت اسکان

ب - بیماران فاقد کارت اسکان

مددکار اجتماعی با توجه به وضعیت اقامت بیمار در ایران با بیمار یا همراهان بیمار به مشاوره پرداخته و به جمع آوری اطلاعات می پردازد.

مددکار اجتماعی پس از جمع بندی اطلاعات در صورت مشاهده مشکلات اقدام به مداخلات

مددکاری در حیطه کاری می نماید که ان میتواند از راهنمایی ها و دادن اطلاعات در زمینه های مختلف به بیماران و همراهان بیمار تا ارجاع بیماران به کمیساری جهت مساعدت باشد.

گروه آسیب پذیر : کودکان و زنان آسیب پذیر، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و مجهول الهویه شایع ترین موارد آسیب پذیر و در معرض خطر هستند .

پزشک و پرستار طی فرایند ارزیابی اولیه بیماران (فرم ارزیابی اولیه) گروه های آسیب پذیر را شناسایی می نمایند.

زنان باردار تا ۴۲ روز پس از زایمان در گروه آسیب پذیر و پرخطر قرار می گیرند و در صورت مراجعه به بیمارستان در تریاژ اولیه توسط پرستار، حداقل در سطح ۲ تریاز قرار گرفته و به پزشک اسکرین ارجاع داده میشوند و بیمار توسط متخصص زنان یا ماما نیز معاینه می گردد.

در بیمارستان امکاناتی نظیر ویلچر، تشک مواج و... جهت معلولین جسمی در نظر گرفته است.

مسئول مددکاری در زمان ترخیص بیمارانی که توانایی مالی ندارند همکاری لازم را در خصوص هزینه های ایشان با توجه به دستورالعملهای مددکاری اجتماعی لحاظ میکند.

در مواردیکه بیمار نیازمند حمایت بیشتری باشد از گزینه سهم مدیریت بیمارستان با هماهنگی ایشان درصد تخفیف داده شده لحاظ میگردد.

پرستار به تمامی مراحل نقل و انتقال این گروه از بیماران توسط بیمار بر نظارت کامل دارد.

پرستار در هنگام خواب یا استراحت بیماران نرده کنار تخت را بالا بکشد.

پرستار مسئول شیفت جهت حمایت و نگه داری افراد آسیب پذیر با دستور پزشک معالج به همراه بیمار اجازه حضور بر بالین وی را می دهد.

پرستار در صورت بی قراری و نگرانی بیمار با پزشک معالج تماس می گیرد.

جهت حمایت و نگهداری کودکان یک نفر همراهی بخصوص مادر بیمار، اجازه ی ورود به بخش و همراه بودن با وی را دارد.

خبر بد

پزشک یا پرستار گوینده خبر باید شرایط عاطفی، اجتماعی، محیطی و حتی علمی مناسب برای بیان خبر را داشته باشد.

- پزشک یا پرستار گوینده خبر، بیمار یا همراه وی را به مکانی آرام و خصوصی و مناسب راهنمایی و همراهی نماید تا پس از شنیدن خبر امکان بروز آزادانه عواطف و هیجانات خودش را داشته باشد.

گوینده خبر، بیمار یا همراه وی را دعوت به نشستن می نماید و علاوه بر حفظ حریم خصوصی بیمار موقعیت مناسب را برای راحتی وی فراهم می نماید. مکان تعیین شده حتی الا مکان محل آمد و رفت نباشد.

- گوینده خبر از خاموش بودن تلفن همراه و وسایلی که به ارتباط خدشه وارد می کند و وجود تجهیزات مورد نیاز در

محل اطمینان حاصل می کند .

– گوینده خبر نزدیکان بیمار را درگیر می نماید و اجازه می دهد تا همراه بیمار ، یا بیمار یکی از بستگان خود را به انتخاب خود به همراه بیاورد و جهت اعلام خبر بد به دیگر نزدیکان ، از وی کسب اجازه می نماید

گوینده خبر با پرسیدن سئوالهای مرتبط از میزان آگاهی بیمار و همراه بیمار در خصوص بیماری و شرایط بیماری فرد مطلع می شود

گوینده خبر پس از بازگو کردن پرسش ها کاملا به صحبت های بیمار و یا همراه بیمار گوش فرا می دهد و در جاهای لازم عکس العمل های مناسب مثل تایید با حرکات چشم و صورت انجام می دهد

– گوینده خبر با توجه به میزان آگاهی بیمار از شرایط بالینی و بیماری خود،اطلاعات را باز گو می کند . اطلاعات بایستی واضح ، علمی ، شفاف و خلاصه باشد از پنهان کاری پرهیزند زیرا عواقب نا خوشایندی در فرد بیمار می گذارد. گوینده خبر نباید خبر را بطور ناگهانی برای بیمار یا همراه بیمار بازگو نماید و از رک گویی پرهیزد . بدترین کار ، گفتن ناگهانی ، بدون همدردی ، آنی و سریع است که مشکلات هیجانی فرد را زیاد می کند .

گوینده خبر بد قبل از افشای کامل خبر به بیمار فرصت درک و دریافت مطالب را میدهد،همچنین میزان واکنش و عکس العمل بیمار را ارزیابی می نماید.

گوینده خبر حین بازگو کردن خبر بد باید از ابهام گویی و گفتن اصطلاحات پزشکی که برای بیمار و همراه بیمار قابل درک نیست ، به شدت پرهیزد .به عنوان مثال بجای متاستاز از انتشار و یا به جای بیوپسی از نمونه برداری استفاده می کند.

گوینده خبر بد هنگامی که پیش آگاهی بیماری مناسب نیست از به کار بردن عباراتی مثل کار دیگری نمی توان انجام داد پرهیزد

پزشک معالج یا پرستار منابعی را که میتواند در درک بهتر شرایط بیمار و خانواده را یاری رساند مانند مشاوره روانشناسی و مددکاری،کتابها وفیللمهای آموزشی،پمفلتها،سازمانها و انجمنهای حمایتی و....معرفی میکند

پزشک و پرستار ،بیمار و خانواده وی را از اهداف مهمی که کادر درمان برای بیمار مد نظر دارد ،مثل کنترل علائم بیماری و درد ، اطمینان از دریافت بهترین درمان ، تضمین تداوم درمان ،آگاه می کند بیان این خواسته ها به درمانگر کمک می کند تا روشن کند که چه اقداماتی شدنی هستند و این روش موجب اطمینان بیشتر بیمار خواهد شد .

گوینده خبر باید به حالت های بیمار و یا همراه بیمار توجه کند و اجازه دهد هیجان خود را بروز دهد و سعی نماید با

وی همدلی و همدردی نماید.

پرستار کادر درمانی نیز باید به بیمار و یا همراه بیمار اظهار نماید که احساسات ایشان را درک می کنند و پاسخی همدردانه نشان دهند و در حضور آنها از شوخی و خنده و ... به شدت بپرهیزند.

پس از مطرح شدن خبر بد ، پزشک یا پرستار باید مدتی در کنار او بماند و از پایداری شرایط روحی و جسمی بیمار و همراه بیمار اطمینان حاصل کند.

پرستار مسئول شیفت به سوالات بیمار در زمینه مراقبتهای پرستاری توضیحات لازم را ارائه می نماید

پرستار در صورت طولانی شدن عکس العمل های تهاجمی وضعیت بیمار یا همراه بیمار را به اطلاع مددکار اجتماعی و روحانی بیمارستان می رساند.

مددکار اجتماعی (روانپزشک یا روانشناس) و روحانی بیمارستان با حضور بر بالین بیمار حمایت های روانی (کنترل مکانیسم های دفاعی) و حمایت های اعتقادی (ارتباط با خدا ، نذر ، و دعا و ...) را انجام می دهند .

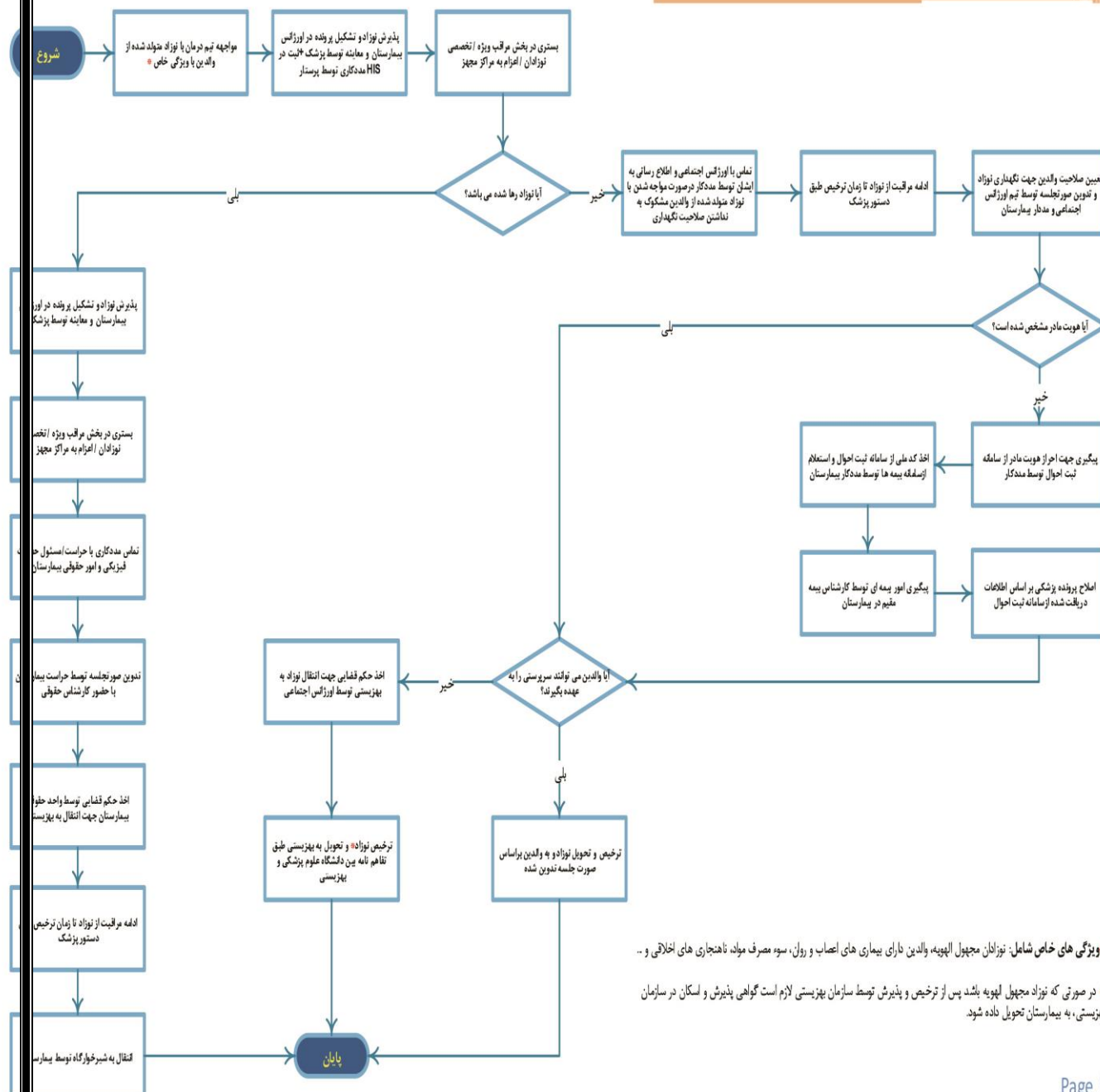
مددکار در صورتی که بیمار از نظر روحی در شرایط پرخطر باشد با پزشک در خصوص انتقال به مراکز حمایتی برنامه ریزی می نماید.

مددکار اجتماعی در صورتی که بیمار از لحاظ روحی در شرایط پرخطر باشد در خصوص انتقال وی به یکی از مراکز حمایتی مثل کلینیک های درمانی - حمایتی و گروه های NGO (سازمانهای مردم نهاد) برنامه ریزی های لازم را انجام می دهد و وی را راهنمایی می کند .

پرستار مسئول شیفت پس از ترخیص با بیمار تماس گرفته و وضعیت وی را از قبیل اجرای آموزشهای داده شده ، مصرف داروها، را به طور منظم ارزیابی می کند ضمناً به سوالات بیمار و همراه بیمار پاسخ داده و نکات لازم را در خصوص تسکین درد یادآوری می کند.

فرآیند حمایت از نوزاد متولد شده از والدین با ویژگی خاص

January 19, 2-21



ردیف	مرکز حمایتی	تلفن	روز فعالیت	آدرس	نوع خدمات قابل ارائه
۱	بنیاد حمایت از بیماران دیابت بوعلی	۳۲۱۲۷۶۰۵-۶ 09303365545	شنبه تا چهارشنبه صبح	شیراز - میدان نمازی، درمانگاه امام رضا، طبقه ششم واحد دو	برگزاری کلاس های آموزشی و ارائه دارو
۲	بنیاد بیمار سرطانی امید (بزرگسال)	۳۲۳۴۷۵۶۶	شنبه تا چهارشنبه صبح	شیراز - خ زند، نرسیده به سه راه انوری، ساختمان مجرد، طبقه اول، واحد ۱۲	کمک هزینه، کلاس آموزشی و گروه درمانی
۳	بنیاد بیماران سرطانی محک (اطفال)	۳۲۳۴۴۲۰۰	همه روزه	شیراز - خ زند، روبه روی هتل پارس، ساختمان نگین، طبقه پنجم	کمک هزینه درمان، کلاس آموزشی و گروه درمانی
۴	بنیاد حمایت از بیماران تالاسمی	۳۲۲۹۰۳۰۹	صبح روزهای فرد	شیراز، چهار راه حافظیه، بیمارستان شهید دستغیب، ساختمان مرکز جامع	کمک هزینه درمان و کمک هزینه های نقدی و غیر نقدی
۵	بنیاد حمایت از بیماران هموفیلی	۳۲۲۸۵۰۳۹	صبح روزهای زوج	شیراز - چهارراه حافظیه، بیمارستان شهید دستغیب، ساختمان مرکز جامع	کمک هزینه درمان جهت امور درمانی بیماران و کلاس آموزشی
۶	انجمن خیریه حمایت از بیماران کلیوی	۳۶۴۹۹۰۰۱	شنبه تا پنج شنبه صبح و عصر	شیراز بلوار زرهی، تقاطع بعثت، خ انصار، دومین کوچه سمت راست، درمانگاه پارس	کمک هزینه درمان جهت امور درمانی، کلاس آموزشی
۷	بنیاد حمایت از بیماران MS	۳۶۲۶۰۲۷۵	شنبه تا چهارشنبه صبح	شیراز - قصرالدشت، روبه روی خیابان مهر	کمک هزینه های درمان و کمک هزینه های نقدی و غیر نقدی
۸	مرکز مشاوره کنترل رفتارهای پرخطر (ایبز)	۳۷۳۶۳۰۰۰-۴ ۰۹۳۰۵۲۰۸۰۳۹ تلفن رایگان ۳۷۰۲۹	شنبه تا چهارشنبه صبح	شیراز - بلوار دلاوران بسیج خیابان لاوان	پیشگیری از تولد کودک مبتلا به ایبز با تشخیص و درمان به موقع و ویروس عامل ایبز در دوران بارداری و شیردهی
۹	کلینیک کبد و هپاتیت	۳۶۱۲۱۱۰۴	شنبه تا سه شنبه صبح و عصر، چهارشنبه صبح	شیراز - میدان نمازی درمانگاه مطهری، طبقه چهارم، اتاق ۱۶	مشاوره پزشک، انجام آزمایشات پشتیبان
۱۰	کلینیک وارفارین	۳۷۳۹۸۸۱۱ داخلی ۳۲۸	یکشنبه، دوشنبه، چها رشنبه ساعت ۱۵- ۱۱ ظهر	شیراز، فلکه خاتون، بیمارستان قلب الزهرا	مشاوره پزشک، انجام آزمایشات پشتیبان

هوالشافی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور



چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

۱ - دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض ازجمله: قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، ارائه خدمات بدون توجه به تأمین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری براساس ضوابط تعیین شده باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد و...

۲ - اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان
- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و... در اختیار وی قرار گیرد.
- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید و...
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش...

۳ - حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.
- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود و...

۴ - ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد.
- فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد و...

۵ - دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.
- بیمار حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد و...

مراجعه کننده گرامی:

— دستورالعمل کامل حقوق گیرندگان خدمت در کلیه ایستگاه های پرستاری بخش ها همچنین وب سایت بیمارستان جهت مطالعه موجود می باشد.

— شما می توانید در صورت داشتن هرگونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.

مدیریت تحول اداری
تسهیل فرآیندهای اداری

متن کامل منشور حقوق گیرندگان خدمت در سایت الکترونیکی دانشگاه به آدرس <http://reform.sums.ac.ir> قابل دسترسی است

نکات ویژه همراهان بیمار:

جهت پیشگیری از بیماری های عفونی برای حفظ سلامت هموطنان عزیز و همراهان بیماران ساعت ملاقات محدود می باشد . جهت ورود به بخش های درمانی جهت ملاقات با بیماران با مسئولین بخش مربوطه هماهنگی بفرمایید .

با توجه به شرایط خاص بیماران در بخش های ویژه و جلوگیری از انتقال عفونت، ورود به بخش های ویژه تابع قوانین و مقررات خاصی می باشد. لطفاً در صورت نیاز به کسب اطلاعات از طریق واحد حفاظت فیزیکی درب ورودی بیمارستان و تماس با بخش مربوطه اقدام نمایید.

پزشکان و پرستاران مرکز کلیه توصیه ها و اقدامات درمانی مورد نیاز بیماران را به آنها ارائه می نمایند لذا از ارائه توصیه درمانی و دارویی به بیمار خود و سایر بیماران خودداری نمایید.

در صورت لیز خوردن و افتادن ناگهانی بیمار حتی در صورت عدم بروز آسیب بلافاصله پرستار مربوطه را مطلع نمایید تا اقدامات ویژه جهت تامین ایمنی بیمار شما صورت گیرد.

لطفاً از نگهداری میوه در پلاستیک مشکی و کارتن در یخچال خودداری نمایید.

جهت حفظ سلامتی بیمار و جلوگیری از انتقال عفونت از آوردن گل به بیمارستان خودداری نمایید .

لطفاً با رعایت حجاب اسلامی ما را در حفظ حقوق شهروندی یاری نمایید.

به جهت رعایت حقوق سایر بیماران لطفاً در بخش های بستری همراه بیمار خود را، همگن و همجنس بیمار در نظر بگیرید.

لطفاً با عدم استعمال دخانیات ما را در حفظ سلامت خود و بیماران یاری نمایید .

جهت حفظ آسایش بیماران از استفاده از وسایل صوتی و تصویری شخصی خودداری نمایید .

از آوردن پتو، سبد و وسایل متفرقه به بخش خودداری نمایید .

بوفه مستقر در محوطه بیمارستان آماده خدمت رسانی به شما می باشد.

جهت ادای فریضه نماز، می توانید به نماز خانه بیمارستان مراجعه نمایید.

فتوکی در بوفه بیمارستان موجود می باشد.

جهت آگاهی از اطلاعات عمومی و تخصصی بیمارستان می توانید به سایت بیمارستان جوادالائمه(ع)

به آدرس kheramehnp.sums.ac.ir قسمت راهنمای مراجعین و یا در صورت داشتن نرم افزار بارکد خوان می توانید

از پوستره‌های QR Code موجود در بخش و برد آموزش به بیمار جهت دستیابی به اطلاعات استفاده نمائید.
در صورت نیاز به مشاوره در خصوص مسائل شرعی میتوانید با هماهنگی سر پرستار بخش با مشاور مذهبی بیمارستان ارتباط برقرار نمایید.

شماره های تماس :

ردیف	نام واحد	شماره تماس
۱	مرکز تلفن	۰۷۱۳۲۷۲۸۴۴۱- ۳
۲	اورژانس	داخلی ۱۳۳
۳	پذیرش بیمارستان	داخلی ۱۱۶
۴	پذیرش درمانگاه	داخلی ۲۵۰
۵	بخش داخلی	داخلی ۱۸۸
۶	بخش سی سیو	داخلی ۱۴۱
۷	بخش دیالیز	داخلی ۱۴۰
۸	زایشگاه	داخلی ۱۵۲
۹	آزمایشگاه	داخلی ۱۳۷
۱۰	اتاق عمل	داخلی ۱۵۴