



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس

مرکز آموزشی درمانی حافظ

کتابچه راهنمای مراجعین



آدرس بیمارستان حافظ : فارس-شیراز- ابتدای بلوار چمران - بیمارستان حافظ

کد پستی : (۳۴۷۸۶-۷۱۹۴۶)

فکس : ۳۶۴۷۹۴۹۴

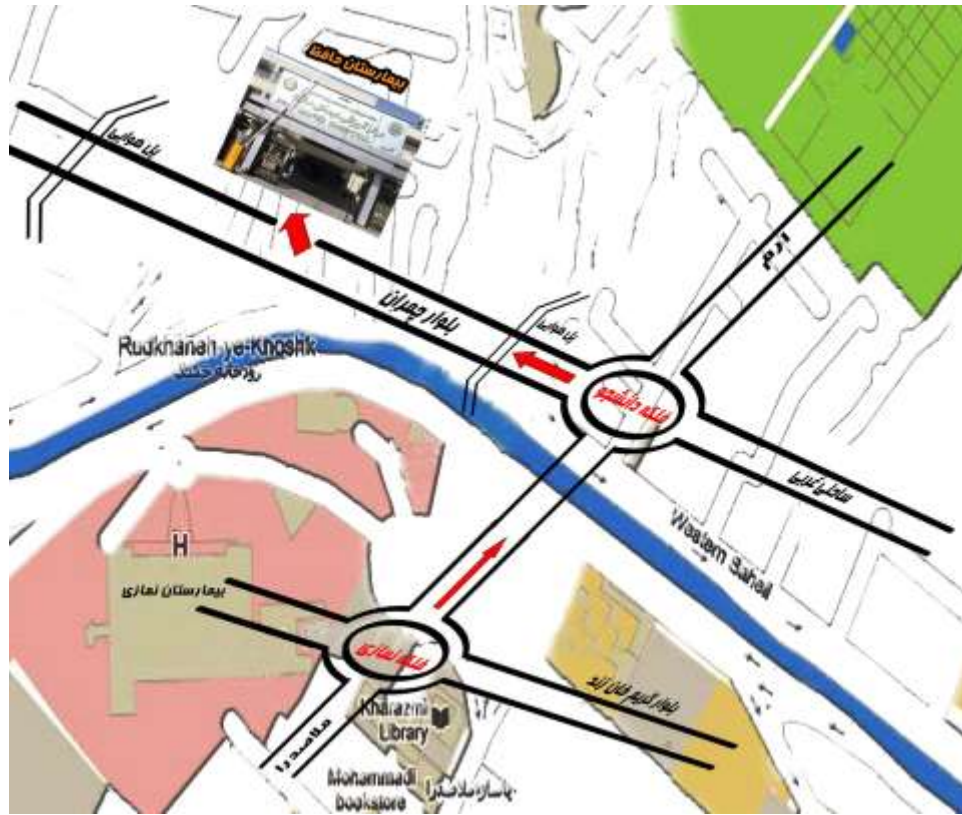
تلفن : ۳۶۴۷۹۵۳۱-۶

آدرس سایت بیمارستان : <https://hafez.sums.ac.ir>

آدرس و نقشه بیمارستان.....	صفحه ۳
معرفی خدمات بیمارستان.....	صفحه ۴
معرفی بخش های درمانی.....	صفحه ۴
درمانگاه ها.....	صفحه ۶
واحد های پاراکلینیک.....	صفحه ۸
سایر واحد ها	صفحه ۹
واحد مددکاری اجتماعی.....	صفحه ۱۰
واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات.....	صفحه ۱۰
واحدهای اداری.....	صفحه ۱۱
منشور حقوق بیمار.....	صفحه ۱۲
قانون و مقررات کلی بیمارستان.....	صفحه ۱۳
پوشش رده های مختلف.....	صفحه ۱۴
روش های دریافت نوبت درمانگاه بصورت غیر حضوری	صفحه ۱۴
ساعت ملاقات	صفحه ۱۵
هزینه های درمانی و بیمه های طرف قرارداد.....	صفحه ۱۶
فرآیند پذیرش /ترخیص و ارائه خدمات سرپایی.....	صفحه ۱۷
دستورالعمل اخذ رضایت آگاهانه.....	صفحه ۲۱
دستورالعمل حفاظت از گیرنده خدمت / اموال مفقودی / پیدا شده	صفحه ۲۱
حریم خصوصی بیمار /حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار.....	صفحه ۲۲
حمایت از گروه های آسیب پذیر و بیماران مجهول الهویه / نوزادان متولد شده از والدین با ویژگی خاص.....	صفحه ۲۴
دستورالعمل استفاده از تلفن همراه	صفحه ۲۵
گفتن خبر بد.....	صفحه ۲۶
دستورالعمل عدم استفاده از همراه بیمار در روند درمان و ارائه خدمات.....	صفحه ۲۷
نظام کارآمد رسیدگی به پیشنهادات ، انتقادات و شکایات بیماران و همراهان	صفحه ۲۷
جلوگیری از دریافت وجه خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان	صفحه ۲۸

آدرس و نقشه بیمارستان:

کروکی بیمارستان:



نقشه مرکز آموزشی درمانی حافظ



مقدمه:

هدف از تدوین کتابچه حاضر ضرورت اجرای حقوق گیرنده خدمت در این مرکز ، دفاع از حقوق افراد (به خصوص بیمار) در راستای تکریم ؛ حفظ حرمت و کسب اطمینان محافظت از جسم و جان در مواقع بیماری به ویژه در فوریت های پزشکی ، بدون هرگونه تبعیض در نژاد ، سن ، جنس ، خویشاوندی ، رتبه و جایگاه اجتماعی ، تحصیلات و ... می باشد

معرفی بیمارستان و خدمات قابل ارائه :

مرکز آموزشی درمانی حافظ موقوفه خیر محترم مرحوم حاج میرزا حسن ترک در سال ۱۳۴۲ هجری شمسی تاسیس شده است، این بیمارستان بعنوان یکی از ۱۸ بیمارستان منتخب اصلاح ساختار مدیریتی و اقتصادی کشور در حال حاضر به شیوه هیات امنایی اداره می شود. بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی حافظ دارای ۱۶۶ تخت مصوب می باشد.

این مرکز در راستای تحقق اهداف تعالی خود تاکنون موفق به اخذ موارد ذیل گردیده است:

- گواهینامه تعهد به تعالی از سازمان مدیریت و مطالعات بهره وری نیروی انسانی
- گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001-2008
- گواهینامه سیستم مدیریت شکایات ISO 10002-2004
- گواهینامه سیستم مدیریت انرژی ISO 50001-2011
- گواهینامه سیستم مدیریت آموزش ISO 10015
- مقام اول تحول اداری در سطح دانشگاه علوم پزشکی
- گواهینامه ایزوی فرهنگی
- کسب رتبه درجه یک در ارزیابی اعتبار بخشی ملی بیمارستانهای ایران

بخش های درمانی

بخش اورژانس:

موقعیت فیزیکی بخش : محوطه بیمارستان

مشخصات بخش : شامل اتاقهای CPR احیاء بزرگسالان و پذیرش موقت اسکرین می باشد.

معرفی خدمات بخش :

- اورژانس بیمارستان به صورت ۲۴ ساعته آماده پذیرش بیماران و ارائه خدمات به آنان می باشد .
- اولویت ویزیت بر اساس وضعیت بیمار و سطح تریاژ بیماران می باشد .

بخش زایشگاه

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲، طبقه اول

مشخصات بخش : شامل ۱۰ تخت بستری می باشد.

معرفی خدمات بخش :

- در این بخش بیماران با دردهای زایمان و بیمارانی که نیاز به مراقبت ویژه دارند از جمله دردهای زودرس زایمان ، فشار خون بالا ، جدا شدن زودرس جفت و .. بستری می گردند .
- اتاق زایمان در مجاورت بخش زایشگاه می باشد و زایمان مادران در این قسمت صورت می گیرد
- در این مرکز زایمان بدون درد نیز انجام می پذیرد

اتاق عمل

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲، طبقه اول

عملهایی که در اتاق عمل انجام می شود شامل :

- سزارین (طبق نظر پزشک)
- مكدونالد
- کورتاژ
- بستن لوله های رحمی در صورت تمایل مادر و همسر ایشان
- انواع عملهای GYN
- اعمال جراحی عمومی
- عمل بای پس و اسلیو معده

بخش زنان و زایمان

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲، طبقه اول

مشخصات بخش : شامل اتاقهای سه تخته تا هشت تخته

معرفی خدمات بخش :

- مراقبت از مادرانی که سزارین و زایمان طبیعی انجام داده اند . بعد از زایمان هم اتاقی مادر و نوزاد از ابتدای ورود به بخش بر طبق استانداردهای بیمارستان دوستدار مادر و کودک انجام می شود .
- مادرانی که قرار است برای ایشان سزارین طبق نظر پزشک انجام شود قبل از عمل در این بخش بستری می گردند .
- بستری مادرانی که بعد از سزارین دچار عفونت زخم پس از جراحی شده اند و مادرانی که سقط کرده اند
- بستری بیماران پس از عمل های Gyn
- بیماران از بخشهای اورژانس ، اتاق عمل و زایشگاه به این بخش منتقل می شوند.

بخش مراقبت های ویژه نوزادان (NICU) و فتوتراپی

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲، طبقه اول و همکف

مشخصات بخش : شامل بخش های NICU I و NICU II ، فتوتراپی و اتاق مخصوص مادران می باشد.

معرفی خدمات بخش :

- ویزیت نوزادان توسط متخصص و فوق تخصص نوزادان براساس برنامه تدوین شده از دفتر بخش اطفال به همراه دستیاران و دانشجویان پزشکی انجام می شود .

W-1/8-1 (3)

- نوزادان با تشخیص های مختلف از جمله نوزادان نارس ، نوزادانی که نیاز به اقدامات حمایتی دارند و نوزادانی که در بدو تولد نیاز به مراقبت های ویژه دارند در NICU I بستری می گردند و پس از بهبودی نسبی وضعیت نوزاد و رسیدن به وضعیت مورد قبول براساس تشخیص پزشک جهت آمادگی ترخیص به NICU II منتقل می گردند .

بخش روماتولوژی و توانبخشی (مردان و زنان) :

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲، طبقه همکف

مشخصات بخش : شامل اتاقهای دو تخته تا شش تخته می باشد.

معرفی خدمات بخش :

- بیماران بستری در این بخش از طرف متخصصین توانبخشی و فوق تخصص روماتولوژی جهت بستری معرفی می گردند .
- بیماران با تشخیص های مختلف از جمله ضعف سیستم ایمنی ، روماتیسم مفصلی ، لوپوس ، اسکردرما ، بهجت و بیماریانی که مبتلا به دیسک و تخریب مفاصل هستند در این بخش بستری می شوند .
- ویزیت بیماران توسط متخصص و فوق تخصص روماتولوژی و توانبخشی براساس برنامه تدوین شده از دفتر بخش داخلی و توانبخشی به همراه دستیاران و دانشجویان پزشکی انجام می شود .

بخش اعصاب و روان (ویژه بانوان)

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲، طبقه دوم

مشخصات بخش : شامل دو بخش بزرگسالان و نوجوانان می باشد

معرفی خدمات بخش :

- بیماران این بخش شامل کلیه بیماران اعصاب و روان در مرحله حاد می باشد .
- بیماران با تشخیص های مختلف از جمله : اسکیزوفرنی ، افسردگی و ... در این بخش بستری می شوند .
- ویزیت بیماران توسط متخصص و فوق تخصص هیئت علمی دانشگاه براساس برنامه تدوین شده از دفتر بخش اعصاب به همراه دستیاران دانشجویان پزشکی انجام می شود

بخش جراحی

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲، طبقه همکف

مشخصات بخش : شامل دو اتاق سه تخته

معرفی خدمات بخش :

- بیماران این بخش شامل بیماریانی است که جهت جراحی های عمومی ، باپس و اسلیو معده مراجعه نموده اند

درمانگاهها :

درمانگاه زنان:

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۳

معرفی خدمات بخش :

W-1/8-1 (3)

- مادران باردار تا زمان وضع حمل در این درمانگاه تحت مراقبت های دوره ای قرار می گیرند . در این بخش کلاس های آموزشی در قالب کنفرانس ، پخش فیلم و سخنرانی برگزار می گردد و شرکت مادران باردار در این کلاس های آموزشی اجباری است . در این بخش آموزش زایمان در آب و زایمان بدون درد نیز انجام می شود .
- نحوه نوبت دهی در این درمانگاه به صورت حضوری ، تلفنی و از طریق مراجعه به سایت (نوبت دهی اینترنتی) می باشد .
- برنامه حضور پزشکان ، طبق برنامه زمانبندی ، مشخص شده در برد می باشد .
- مادران باردار جهت ثبت نام در درمانگاه بدون محدودیت پذیرفته می شوند .

درمانگاه نوزادان :

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۳

معرفی خدمات بخش :

- ویزیت نوزادان توسط فوق تخصص و متخصص نوزادان در شیفت عصر طبق برنامه زمانبندی انجام می شود

درمانگاه روماتولوژی:

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۳

معرفی خدمات بخش :

- در این درمانگاه کلیه بیمارانی که دچار مشکلات مفصلی و بیماری های روماتیسمی می باشند توسط پزشکان فوق تخصص روماتولوژی بر طبق برنامه زمانبندی شده ویزیت می شوند .
- نوبت دهی در این درمانگاه فقط به صورت حضوری انجام می شود. بیماران جدید جهت ویزیت بایستی برگ معرفی از سایر پزشکان داشته و یا بیمار قبلی درمانگاه باشند.

درمانگاه توانبخشی :

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۳

معرفی خدمات بخش :

- در این درمانگاه کلیه بیمارانی که مبتلا به دیسک و مشکلات مفصلی می باشند ویزیت می شوند ، همچنین نوار عصب نیز در این درمانگاه انجام می شود .

درمانگاه اعصاب و روان :

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۳

معرفی خدمات بخش :

- خدمات این درمانگاه شامل انجام مشاوره های انفرادی و گروهی ، خانواده در مانی ، تست هوش و خدمات روانپزشکی جهت بیماران بخش اعصاب و روان و نیز درمانگاه فوق تخصصی روان پزشکی کودکان می باشد .
- نحوه نوبت دهی در این درمانگاه به صورت حضوری ، تلفنی و از طریق مراجعه به سایت (نوبت دهی اینترنتی) می باشد .

درمانگاه روزانه :

موقعیت فیزیکی بخش : مجاورت ساختمان شماره ۳

معرفی خدمات بخش

- براساس تشخیص پزشکان متخصص و فوق تخصص اعصاب و روان و روانشناسان مربوطه درمان بیماران بصورت سرپایی و با استفاده از روشهای مختلف گروه درمانی و انفرادی (ورزش، تاتر درمانی، موسیقی درمانی و...) انجام می شود

واحد های پاراکلینیک :

واحد رادیولوژی:

موقعیت فیزیکی واحد : طبقه همکف ساختمان شماره ۲

معرفی خدمات بخش :

- انجام عکس ساده و رنگی و سونوگرافی از خانم و آقا از جمله فعالیت های این واحد می باشد .
- جهت دریافت نوبت خدمات ذکر شده طبق هماهنگی با منشی مربوطه و به صورت حضوری می توان اقدام کرد .

داروخانه :

موقعیت فیزیکی : طبقه همکف ساختمان شماره ۲

معرفی خدمات :

- این واحد به صورت ۲۴ ساعته آماده ارائه خدمات به بیماران سرپایی و بستری می باشد .
- اکثر اقلام دارویی مورد استفاده در بخش ها و درمانگاههای بیمارستان در داروخانه موجود می باشد .

واحد آزمایشگاه:

موقعیت فیزیکی : طبقه همکف ساختمان شماره ۲

معرفی خدمات واحد :

- تست های آزمایشگاهی در واحد های بانک خون ، پاتولوژی ، هماتولوژی ، ستیولوژی، هورمون شناسی، سرم شناسی و ایمنی، تجزیه ادرار، انگل شناسی و میکروب شناسی جهت بیماران بستری و سرپایی انجام می گردد
- آزمایشگاه جهت بیماران بستری و اورژانسی به صورت ۲۴ ساعته و بیماران سرپایی در شیفت صبح و بعد از ظهر فعال می باشد.

واحد نوار قلب:

موقعیت فیزیکی واحد : ساختمان شماره ۲، طبقه همکف

معرفی خدمات واحد :

- نوار قلب جنین جهت بیماران سرپایی و بستری به صورت ۲۴ ساعته انجام می گردد.
- نوار قلب بزرگسال جهت بیماران بستری و همچنین بیماران سرپایی معرفی شده از درمانگاههای بیمارستان حافظ و مراجعین اورژانسی به صورت ۲۴ ساعته انجام می گردد

سایر واحد ها:

دفتر سوپروایزر :

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۲ ، طبقه همکف

معرفی:

سوپروایزر در شیفت عصر و شب به عنوان جانشین مدیر و رئیس بیمارستان رهبری و هدایت بیمارستان را برعهده داشته و مسئول پیگیری امور می باشد.

واحد پذیرش و ترخیص

موقعیت فیزیکی بخش : در قسمت پشت ساختمان شماره ۲

معرفی خدمات واحد :

- فعالیت این واحد به صورت ۲۴ ساعته می باشد .

واحد صدور گواهی ولادت :

موقعیت فیزیکی بخش : پشت ساختمان شماره ۲

معرفی خدمات واحد :

با تشکر از این که بیمارستان ما را محلی امن و مطمئن برای تولد فرزند دلبندتان یافتید، خواهشمندیم جهت دریافت گواهی ولادت فرزندانان به نکات زیر توجه فرمایید

طبق مصوبه اداره ثبت احوال به منظور ثبت به موقع موالید در استان فارس بایستی ظرف ۴۸ ساعت از زمان ترخیص مادر جهت صدور گواهی ولادت اقدام نمایید

گواهی ولادت همه روزه (به غیر از روزهای تعطیل) از ساعت ۸:۳۰ صبح تا ۱۲ بعد از ظهر در محل واحد مدارک پزشکی صادر می شود .

مدارک لازم جهت صدور گواهی ولادت :

۱- اصل شناسنامه پدر

۲- اصل شناسنامه مادر

۳- حضور پدر یا مادر یا جد پدری

نمازخانه - اقامتگاه :

موقعیت فیزیکی: روبروی ساختمان شماره ۳

• واحد مددکاری اجتماعی

- موقعیت فیزیکی واحد مددکاری : انتهای بیمارستان جنب نماز خانه
- مسئول واحد: خانم عربی
- شماره تلفن های تماس: ۳۶-۳۶۴۷۹۵۳۱ داخلی ۳۱۳
- ساعت حضور: ۷:۱۵ الی ۱۴:۱۵

فعالیت های این واحد به شرح زیر می باشد:

- مصاحبه و مشاوره با بیمار و خانواده او به منظور آگاهی از وضعیت اجتماعی و اقتصادی بیمار
- تعیین ، تامین و تسهیل نیازهای درمانی و نیازهای مالی بیماران نیازمند
- معرفی بیماران بستری شده به مراکز و موسسات حمایتی در صورت نیاز
- جمع آوری کمک های مردمی جهت بیماران نیازمند
- فراهم نمودن تسهیلات برای بیماران در حین ترخیص در صورت نیاز
- پیگیری امور مربوط به بیمارانی که پس از پایان دوره درمان و ترخیص نیاز به پیگیری های مجدد دارند
- آگاهی دادن به بیماران در خصوص منشور حقوق بیماران که تکالیفی را جهت پرسنل در بر دارد و حقوق پرسنل که تکالیفی را جهت مراجعین مشخص می کند.

• واحد رسیدگی به شکایات :

- موقعیت فیزیکی واحد رسیدگی به شکایات : انتهای بیمارستان روبروی ساختمان شماره ۳
- مسئول واحد: خانم بردبار
- شماره تلفن های تماس: ۳۶-۳۶۴۷۹۵۳۱ داخلی ۳۶۳ شماره موبایل : ۰۹۳۳۲۶۶۱۳۴۲
- ساعت حضور: ۷:۱۵ الی ۱۴:۱۵

فعالیت های این واحد به شرح زیر می باشد:

- رسیدگی به شکایات ، پیشنهادات و انتقادات بیماران ، همراهان و مراجعین به بیمارستان با رویکرد پیشگیری از بروز مجدد شکایت و نارضایتی و ارائه گزارش به کمیته اخلاق بالینی
- بازدید های میدانی از محل های ارائه خدمات به مراجعین ، بررسی وضعیت خدمات ارائه شده و شناسایی مشکلات و عوامل نارضایتی مراجعین ، ارائه گزارش در کمیته اخلاق بالینی با رویکرد تسهیل خدمات برای مراجعین
- شناسایی موارد امور بیماران سرپایی که نیازمند پیگیری برای تسهیل و روان سازی هستند
- شناسایی موارد منجر به خسارت به گیرندگان خدمت و گزارش به تیم رهبری بیمارستان جهت تصمیم گیری و اقدام مقتضی

راهنمای دریافت شکایات

جهت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات خود می توانید

- ۱- در شیفت صبح روزهای کاری از ساعت ۷:۱۵-۱۴:۱۵ به واحد رسیدگی به شکایات در انتهای محوطه بیمارستان روبروی ساختمان درمانگاه اعصاب مراجعه و یا با شماره تلفن های ۳۶-۳۶۴۷۹۵۳۱ داخلی ۳۶۳ یا ۰۹۳۳۲۶۶۱۳۴۲ تماس حاصل نمایید.
- ۲- در شیفت های عصر و شب و روزهای تعطیل می توانید به دفتر سوپروایزر بیمارستان مراجعه نمایید.
- ۳- در تمامی ساعات شبانه روز می توانید با ارسال پیامک به شماره ۵۰۰۰۲۰۷۰۰۳۳۱۹ شکایت خود را با ذکر نام و نام خانوادگی ثبت نمایید
- ۴- می توانید به سایت بیمارستان به <http://Hafez.sums.ac.ir> مراجعه نموده و شکایت خود را با ذکر نام و شماره تماس ثبت نمایید.

واحدهای اداری و مدیریت:

موقعیت فیزیکی بخش : ساختمان شماره ۱

معرفی قسمت های مختلف :

- ریاست بیمارستان
- مدیریت بیمارستان
- مدیریت پرستاری
- حراست
- دفتر معاونت آموزشی
- امور اداری
- بهبود کیفیت
- بهداشت محیط
- کارگزینی
- امور اداری
- واحد حسابداری و درآمد
- بیمه گری
- خوابگاه پزشکان (برادران)

منشور حقوق بیمار:

منشور حقوق بیمار منطبق بر موازین شرعی، ویژگی های فرهنگی و اصول علمی تدوین شده است.

تابلو منشور حقوق بیمار در لابی، ورودی اصلی بیمارستان، سالن های انتظار و ورودی بخش ها قرار گرفته شده است.



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 از جمله: 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 بر اساس 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 تبت 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 نظر خواهی 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 .
- بیماران 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 فرآیند آسان و سریع

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

قانون و مقررات کلی بیمارستان :

۱. حضور همراه بر بالین بیمار منوط به اجازه پزشک معالج و مسئول بخش و دریافت کارت همراه است و در صورت نیاز به وجود همراه تنها همراه همجنس مجاز به حضور در اتاق بیمار با رعایت سایر ضوابط می باشد .
۲. همراه بیمار می بایست پس از تشکیل پرونده بستری و قبل از ارائه به بخش مشخصات ثبت شده بیمار را بررسی نماید و در صورت اشتباه اطلاعات، مراتب را به اطلاع متصدی پذیرش برساند . بدیهی است هر گونه اشتباه (عمدی یا سهوی) در ارائه اطلاعات هویتی بیمار مشمول پرداخت هزینه بصورت آزاد می باشد که بیمار یا همراه وی می بایست نسبت به پرداخت آن اقدام نماید .
۳. استعمال دخانیات و سیگار در بیمارستان توسط بیمار و همراه بیمار اکیداً ممنوع می باشد .
۴. ملاقات بیماران بستری در بخشهای ویژه فقط شامل بستگان درجه یک بیمار می باشد .
۵. بیمار یا همراه بیمار می بایست وسایل تحویل شده به بیمار در هنگام بستری را مطابق لیست تحویل پرسنل بخش نماید .
۶. به منظور پیشگیری از عفونت و آلودگی محیط بیمارستان جهت سلامتی بیماران از آوردن گل طبیعی جداً خود داری فرمایید.
۷. همراهان بیمار می بایست در هنگام ویزیت بیمار توسط پزشک بر بالین بیمار حضور نداشته و اتاق را ترک فرمایند .
۸. جهت حفظ بهداشت عمومی در اتاق هر بیمار دو نوع سطل زباله وجود دارد سطل زباله زرد رنگ مخصوص زباله های عفونی و سطل آبی مخصوص زباله های معمولی است . خواهشمندیم از ریختن زباله های معمولی نظیر پوست میوه - دستمال کاغذی - کاغذ - قوطی کمپوت و آبمیوه و ... در سطل زرد خود داری فرمایند .
۹. از آوردن هر گونه وسایل اضافی نظیر پتو - بالش - گل طبیعی و گلدان ، وسائل گرم کننده ، و ... خود داری فرمایند .
۱۰. هنگام خروج بیمار از بیمارستان ارائه برگه ترخیص الزامی می باشد .
۱۱. بیماران درمانگاه که از قبل نوبت پزشک دریافت کرده اند می بایست در ساعت تعیین شده در بیمارستان حضور داشته باشند .
۱۲. به منظور اهمیت حفظ سلامت اطفال از به همراه آوردن کودکان زیر ۱۲ سال خود داری فرمایند.
۱۳. استفاده از تلفن همراه در بخشهای مراقبت ویژه ممنوع می باشد .
۱۴. مراجعین محترم در صورت بروز مشکل در شیفت عصر و شب به سوپروایزر محترم بیمارستان مراجعه نمایند .
۱۵. در زمان پذیرش و بستری حتما دفترچه بیمه خود را به واحد پذیرش تحویل دهید .
۱۶. در تمام طول اقامت بیمار دستبند شناسایی را حتما روز دست بیمار نگه دارید تا در ادامه درمان و ارائه خدمات دچار مشکل نشوید .
۱۷. در بخشهای زایشگاه ، اعصاب نوجوان و نوزادان از نگه داشتن موبایل همراه بیمار خودداری نمایید .
۱۸. در تمام طول بستری بیمار بدلیل حفظ نظم و آرامش با پرسنل انتظامات همکاری نمایید .
۱۹. در صورت نیاز بیمار به همراه از استراحت روی زمین خود داری فرمایید .
۲۰. در صورت سابقه بستری قبلی حتماً خلاصه پرونده را همراه داشته باشید .
۲۱. در صورت مصرف دارو حتماً بخش را در جریان داروهای مصرفی گذاشته و داروها را به پرسنل بخش تحویل دهید .
۲۲. در صورت نیاز به مکانی جهت اقامت پس از دریافت معرفی نامه از دفتر سوپروایزر به اقامتگاه همراه بیمار واقع در محوطه مراجعه نمایید .

پوشش رده های مختلف کارکنان در بیمارستان



روش های دریافت نوبت درمانگاه بصورت غیر حضوری

روش های نوبت دهی غیر حضوری درمانگاه

مرکز آموزشی درمانی حافظ

نوبت دهی تلفنی ۰۷۱_۳۲۹۳۰۴۵۶

نوبت دهی اینترنتی: با مراجعه به سایت
Nobat.sums.ac.ir

دریافت نوبت دهی از طریق اپلیکیشن پذیرش ۲۴:
دانلود اپلیکیشن پذیرش ۲۴ / ویژه بیماران / نسخه اندروید:

دریافت از بازار دریافت از مایکت GET IT ON Google Play

دانلود اپلیکیشن پذیرش ۲۴ / ویژه بیماران / ios:

آپ استور گوگل پلی سی ای اس سی ای اس

ساعت ملاقات:

به اطلاع ملاقات کنندگان محترم می رساند ، ساعات ملاقات بیماران از ۱۴ تا ۱۵:۳۰ می باشد

به اطلاع والدین نوزادان بستری در بخش مراقبت های ویژه نوزادان می رساند

ساعت ملاقات نوزاد صرفاً جهت پدر نوزاد از ساعت ۱۲ تا ۱۳ و مادران به صورت ۲۴ ساعته می باشد

(مدت زمان حضور پدر در بخش حداکثر ۱۰ دقیقه می باشد)

به علت نوع خدمات ارائه شده در بخش زایشگاه، این بخش ملاقات ممنوع می باشد.



هزینه های درمان و بیمه های طرف قرارداد

بیمارستان پرداخت هزینه ها بر اساس تعرفه های مصوب وزارتخانه را تضمین می نماید
 هزینه های درمان در واحد پذیرش نصب شده است و پرسنل پذیرش توضیحات لازم را ارائه خواهند نمود
 جهت دریافت به روز ترین اطلاعات در خصوص بیمه های طرف قرارداد و هزینه ها می توانید به سایت بیمارستان بخش راهنمای مراجعین
 به آدرس زیر مراجعه نمایید

<https://hafez.sums.ac.ir>

بیمه های اصلی

تامین اجتماعی	بیمه سلامت:	بیمه خدمات درمانی - ارتش	کمیته امداد
۱- مستمری گیر	۱- روستایی	۱- ارتش - جانبازان	۱- تخفیفات موردی (از سایر بیمه ها)
۲- اجباری	۲- کارمندان دولت	۲- ارتش - ارتش	۲- معرفی نامه از کمیته امداد
۳- فوت شده گان	۳- سایر اقشار		
۴- وصل به دستگاه	۴- ایرانیان (خویش فرما)		

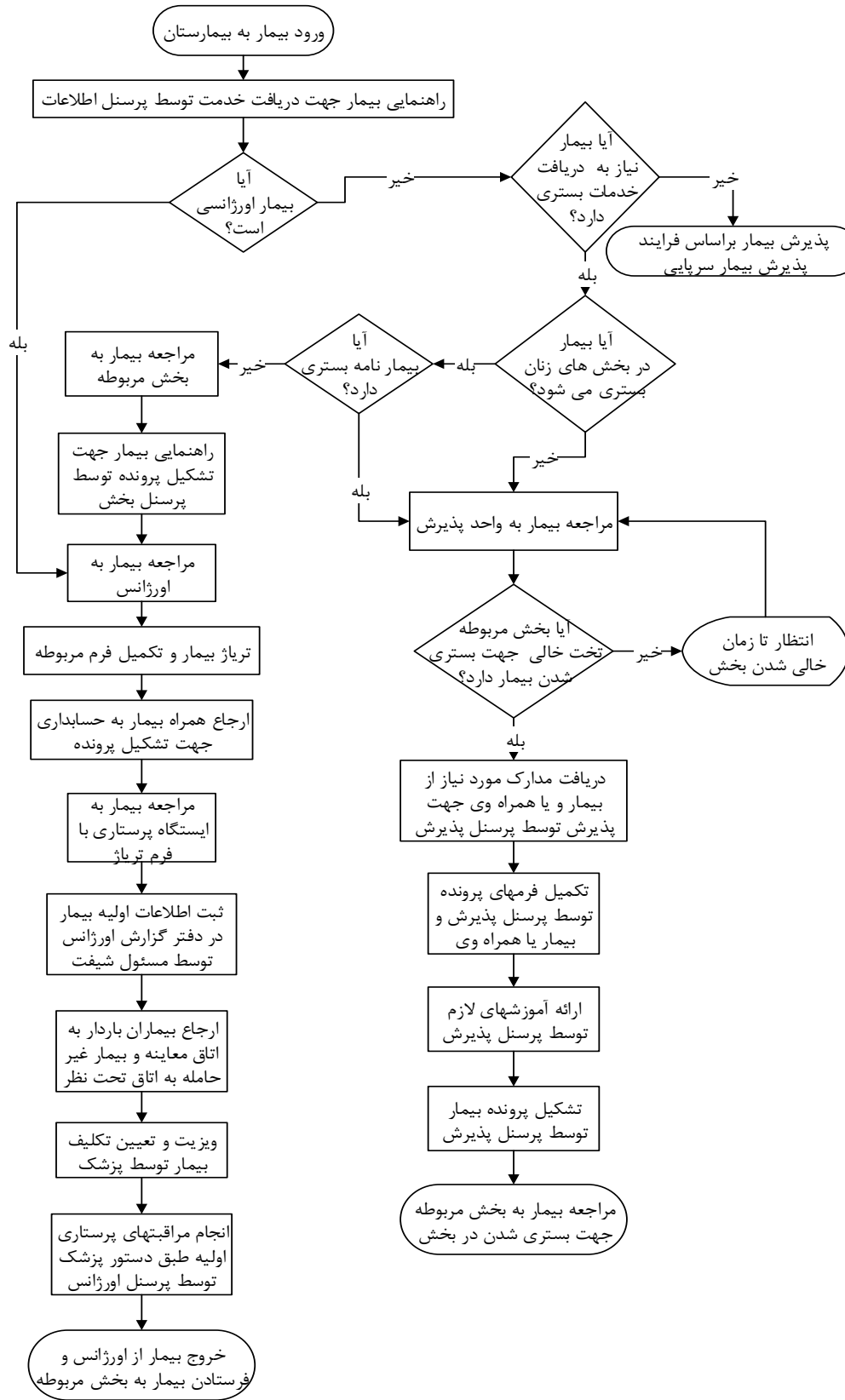
فرایندهای مورد نیاز مراجعین

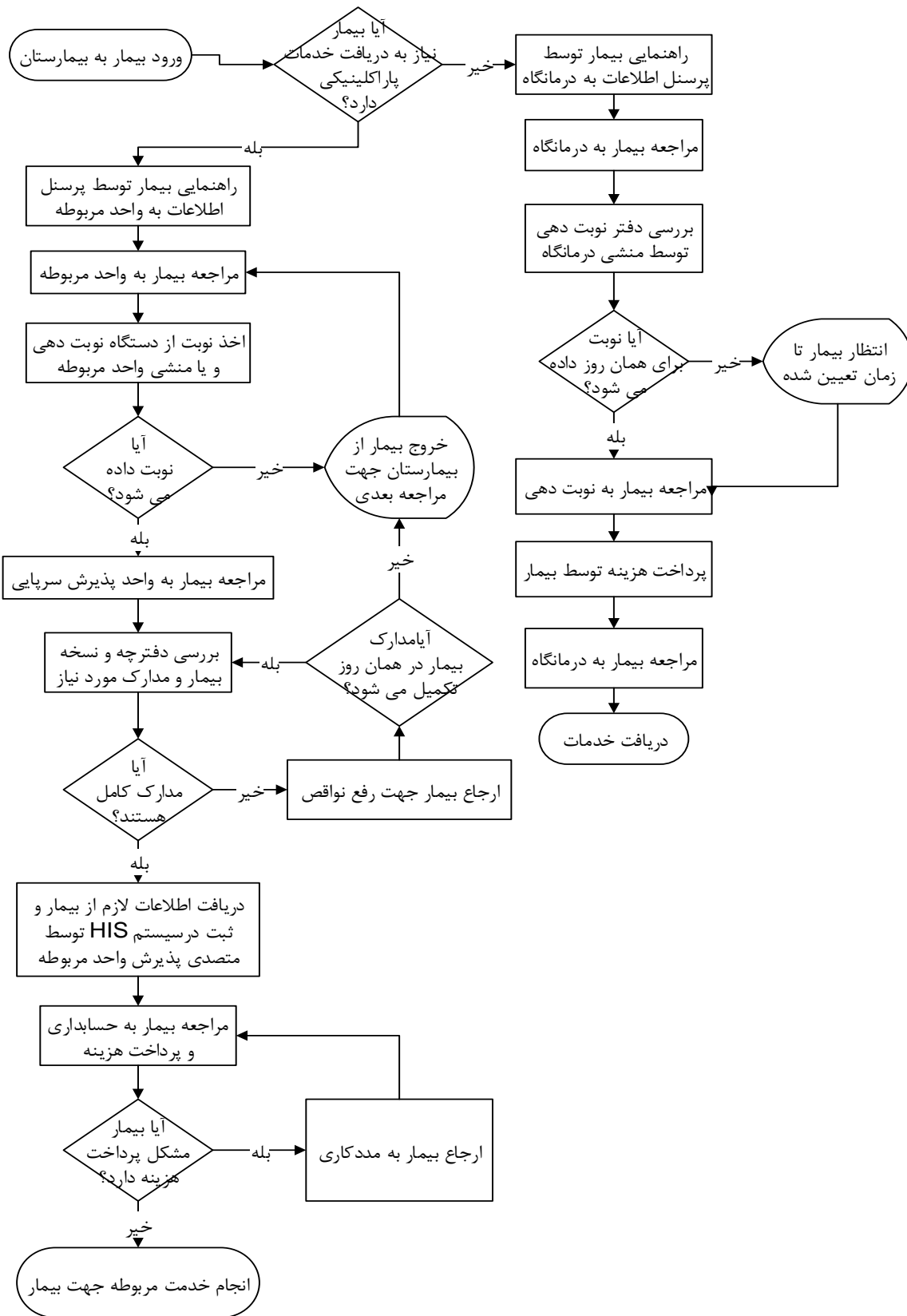
۱- فرایند پذیرش بیمار بستری

۲- فرایند ارائه خدمات سرپایی (پاراکلینیک و درمانگاه)

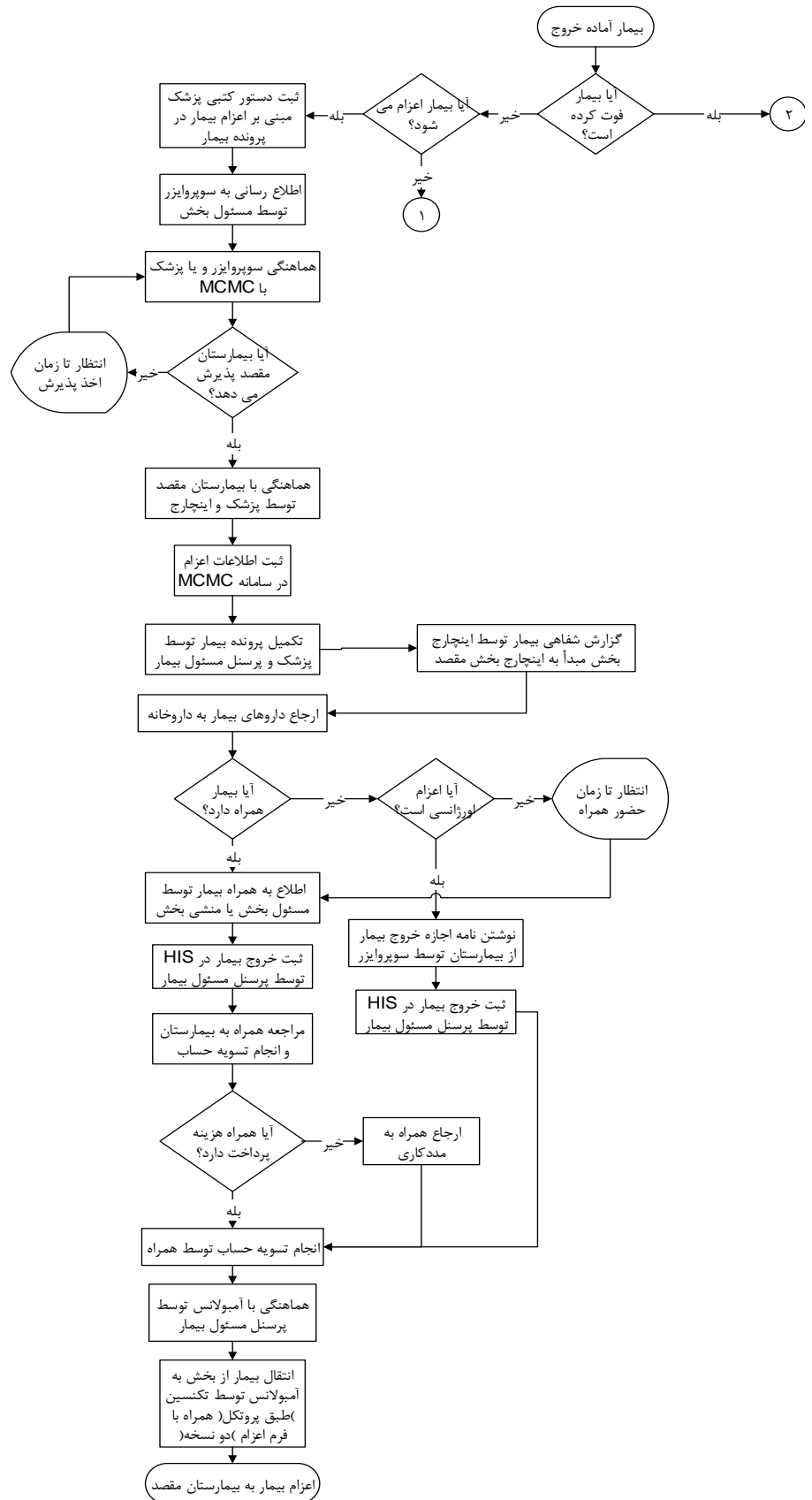
۳- فرایند ترخیص بیمار

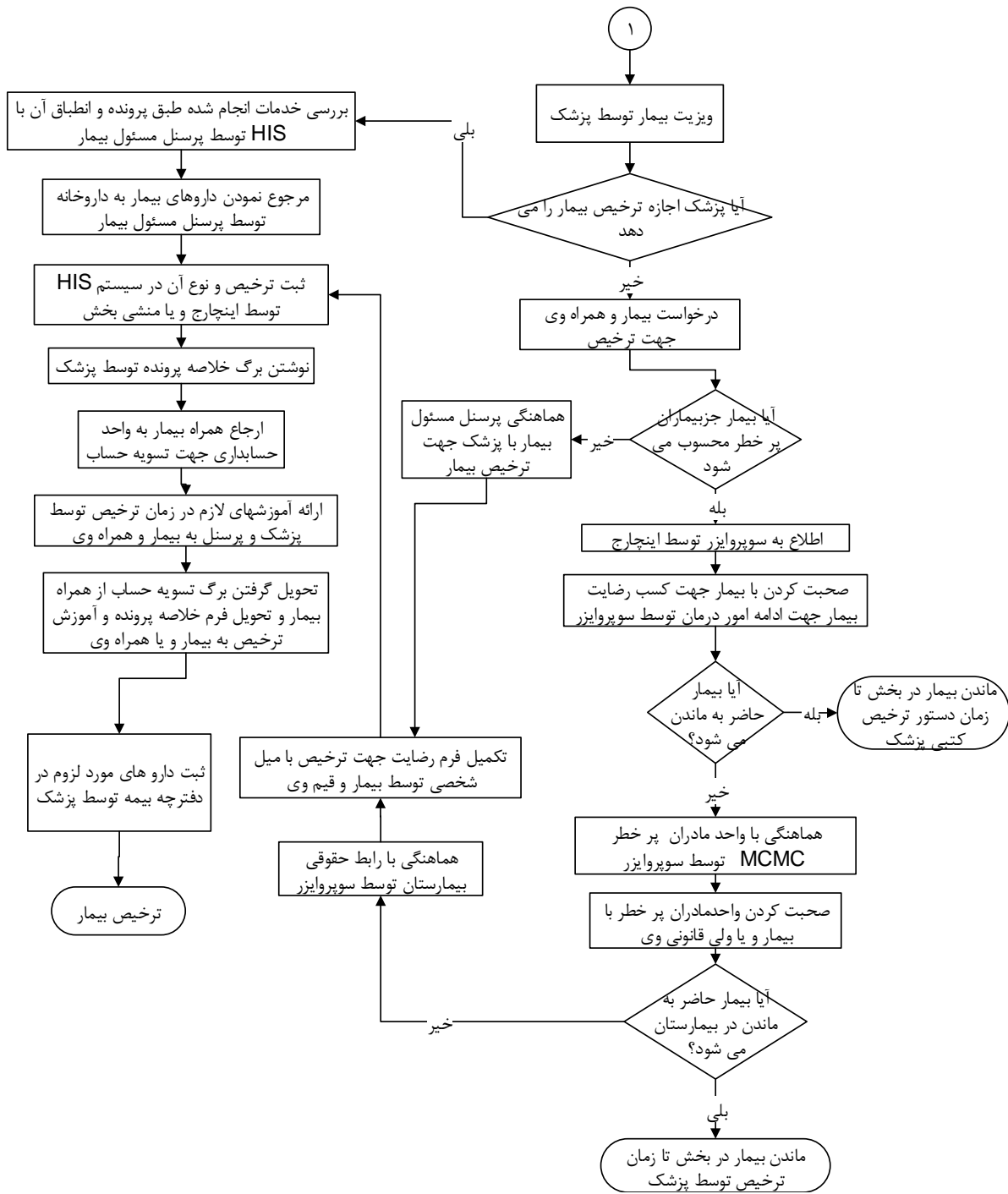
جهت دریافت سایر فرایندهای مورد نیاز مراجعین می توانید به سایت بیمارستان به آدرس
<https://hafez.sums.ac.ir> بخش راهنمای مراجعین مراجعه فرمایید.





عنوان فرایند: ترخیص بیمار





دستور العمل اخذ رضایت آگاهانه

رضایت آگاهانه بیمار: عبارت است از توافق آزادانه (وابتال پذیر) فرد واجد صلاحیت (بیمار) مبنی بر مشارکت در تصمیم گیری درمانی (یا تحقیقاتی) به دنبال آگاهی از ماهیت، هدف و الزامات آن با اعتقاد به تأثیر این مشارکت در انتخاب مؤثرترین و مفیدترین روش درمانی.

بیمارستان رضایت آگاهانه از مراجعین را توسط کارکنان آموزش دیده با مسئولیت پزشک معالج اخذ می نماید

پرستار و پزشک با هدف تصمیم گیری آگاهانه به بیمار در رابطه با عوارض احتمالی و همچنین مزایای انجام اقدامات درمانی و یا عمل جراحی مورد نیاز اطلاع رسانی می نماید

پزشک در ابتدا در خصوص روش های درمانی، عوارض درمان و راه های جایگزین توضیح داده سپس به شما فرصت تصمیم گیری خواهد داد

بیمار یا ولی قانونی وی در صورت رضایت به انجام عمل یا اقدام درمانی فرم رضایت نامه را تکمیل و امضاء می نماید

پرستار و پزشک متخصص نیز فرم رضایت نامه را امضاء می نماید.

همراهان بیمار به عنوان شاهد قسمت مربوط به شاهدین را تکمیل می نماید. در صورت هوشیار نبودن بیمار و نداشتن سواد یکی از پرسنل نیز به عنوان شاهد قسمت مربوطه را تکمیل می نماید.

دستور العمل حفاظت از اموال گیرنده خدمت

۱- در درمانگاه های بیمارستان به بیماران اطلاع رسانی می گردد تا در زمان مراجعه جهت بستری زیورآلات، پول و سایر اموال قیمتی همراه نداشته باشند

۲- حتی الامکان زیورآلات، پول و سایر اموال قیمتی بیمار را قبل از بستری بیمار در بخش و یا پس از ورود به بخش، توسط خود بیمار به همراهش تحویل داده می شود

۳- چنانچه بیمار همراه نداشت و یا همراه حضور داشت ولی بیمار هوشیار نبود، جهت تنظیم صورت جلسه "نگهداری اموال" به مسئول حفاظت فیزیکی / سرشیفت حفاظت فیزیکی اطلاع می دهند

۴- مسئول حفاظت فیزیکی / سرشیفت حفاظت فیزیکی "صورت جلسه نگهداری اموال" را با ذکر دقیق مشخصات اموال قیمتی (تعداد، مشخصات ظاهری اموال و ...) تنظیم کرده، توسط اینچارج بخش و مسئول حفاظت فیزیکی / سرشیفت حفاظت فیزیکی امضا می گردد.

۵- صورت جلسه ی تنظیم شده و اموال تحویل گرفته شده را در واحد حفاظت فیزیکی نگهداری می شود

۶- اموال بیمار در زمان ترخیص بیمار، به خود بیمار / بستگان درجه یک بیمار با احراز هویت تحویل داده می شود و فرم نگهداری اموال توسط بیمار یا فرد تحویل گیرنده امضا می شود

۷- تاریخ تحویل اموال بیمار را در پرونده ثبت می گردد

۸- جهت حفاظت از مدارک و مستندات پزشکی که بیمار از قبل با خود به همراه دارد و مربوط به بیمارستان حافظ نمی باشد، پزشک اطلاعات لازم را در برگ هیستوری ثبت می نماید، سپس اصل مستندات به بیمار تحویل می گردد و کپی مدارک در پرونده بیمار نگهداری می شود

سیاست بیمارستان در قبال اموال مفقودی به شرح زیر می باشد :

- ۱- مورد مفقودی به اطلاع مسئول شیفت رسانده می شود
- ۲- مسئول شیفت سوپروایزور و مسئول حفاظت فیزیکی را مطلع می سازد
- ۳- بیمار با ۱۱۰ تماس میگیرد و فرد شاکی مورد را از طریق مراجع انتظامی و قضایی پیگیری نماید
- ۴- مسئول حفاظت فیزیکی / نماینده مسئول حفاظت فیزیکی یک نسخه از صورتجلسه پلیس ۱۱۰ را در بایگانی نگهداری می نماید

سیاست بیمارستان در قبال اموال پیدا شده به شرح زیر می باشد

- ۱- کلیه اموال پیدا شده در تمامی بخش ها و واحد های بیمارستان به واحد حفاظت فیزیکی ارجاع داده می شود
- ۲- مسئول حفاظت فیزیکی / نماینده مسئول حفاظت فیزیکی در خصوص اموال پیدا شده مطابق قانون عمل می نماید
- ۳- در صورت پیدا نشدن صاحب اموال پس از یکماه طی یک صورتجلسه که توسط مسئول حفاظت فیزیکی و مسئول حراست نگارش می گردد به دفتر حراست علوم پزشکی تحویل داده می شود

حفظ حریم خصوصی

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

جهت انجام پروسیجرهایی که مانع از حفظ حریم خصوصی بیمار می گردد، از قبل توضیحات کامل را به بیمار ارائه می نماید .

در زمان انجام پروسیجرها و طبق نیاز بیمار، تخت بیماران در بخش های مختلف به وسیله پرده توسط کادر درمان محصور می گردد.

در زمان انجام اقدامات لازم توسط پزشک، بر بالین بیمار حضور دارد و در صورت نیاز از پرده اطراف تخت استفاده می کند).

پزشکان درمورد حفظ حریم خصوصی بیمار آگاهی دارند و آن را رعایت می نمایند.

به جز تیم مراقبتی بیمار (فراگیران ، دانشجویان پزشکی، پرستاری و ...) در صورت نیاز به معاینه بیمار این کار را در حضور پزشک معالج بیمار و یا دستیاران و با ارائه توضیحات محترمانه به بیمار انجام می دهند.

بیمارستان بر انجام مراقبت های درمانی توسط پرسنل همگن تاکید می نماید(نظیر: گرفتن نوار قلب).

هنگام انتقال بیماران به واحد های پاراکلینیکی یا بخش های مختلف پوشش بیماران توسط پرستار بخش کاملا حفظ میگردد.

در بخش های جراحی زنان معاینه داخلی بیماران صرفا توسط پزشکان زن صورت می گیرد.

اتاق بیماران زن و مرد در بخش های بستری جدا میباشد.

جهت حفظ پوشش مناسب بیماران مرتبا توسط مسئول بخش تاکید میشود(داشتن روسری و لباس بلند جهت بیماران زن).

از ورود آقایان به بخش زنان در ساعت های غیر ملاقات ممانعت بعمل می آید.

پرسنل واحد حفاظت فیزیکی و سایر پرسنل به غیر از کادر درمان، قبل از ورود به اتاق های بیماران با مسئول شیفت جهت ورود هماهنگی لازم را به عمل می آورند.

مسئول شیفت یا یکی از پرسنل بخش، قبل از ورود پرسنل واحد حفاظت فیزیکی و سایر پرسنل به غیر از کادر درمان به داخل بخش، اطلاع رسانی به بیماران را انجام می دهد تا پوشش مناسب داشته باشند.

پرسنل واحد حفاظت فیزیکی ورود و خروج همراهان به بخش ها را کنترل و فقط در ساعت ملاقات، اجازه ورود به بخش داده می شود.

واحد حفاظت فیزیکی بیمارستان در هنگام نیاز به مداخله، حریم خصوصی بیمار را حفظ می نماید.

در صورتی که بیمار در اتاق تک تخته بستری باشد کادر درمان قبل از ورود به اتاق بیمار در می زند و اجازه ورود می خواهد پرسنل اتاق عمل در زمان حضور پزشک بیهوشی مرد حریم بیمار را حفظ می کنند

مسئول بخش و مسئول شیفت در بخش زایشگاه در خصوص ورود آقایان پزشک در اتاق زایمان نظارت می کنند در بخش هایی که ورود آقایان ممنوع می باشد تابلو ورود آقایان ممنوع نصب گردیده است

حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار

اطلاعات محرمانه: اطلاعاتی است که در طول مدت درمان از ارتباط محرمانه بین بیمار و متخصصان مراقبت بهداشتی منشا می گیرد.

نحوه تعیین پرسنل مجاز دارای دسترسی به اطلاعات بیماران: دبیر کمیته اخلاق پزشکی کارکنان و رده های شغلی مجاز به دسترسی به اطلاعات بیماران را در کمیته اخلاق پزشکی مطرح و پس از تایید کمیته به بخش ها ابلاغ می نماید.

پرسنل مجاز به استفاده از پرونده در محیط بیمارستان طبق تایید کمیته اخلاق پزشکی: پرسنل حسابداری، کارشناسان بیمه، واحد رسیدگی به شکایات، مسئولین کمیته های بیمارستانی، پرسنل درمانی، پزشکان و فراگیران می باشند

افراد مجاز از طرف بیمار: افرادی که بیمار شخصا اعلام می دارند که می توانند به اطلاعات بیمار دسترسی داشته باشند

بیمار / همراهان بیمار با ارائه نامه رسمی از سازمان ها و ارگان ها با توجه به سیاست بیمارستان، رونوشت برابر اصل شده از مدارک لازم را دریافت می نماید.

در صورت درخواست همراهان بیمار (در صورتیکه یکی از همراهان بیمار پزشک / پیراپزشک و یا سایر رشته های وابسته به گروه پزشکی است و تقاضای پرونده بیمار را می کند) جهت مطالعه محتوای پرونده، صرفا با اعلام رضایت بیمار یا ولی قانونی او موافقت می شود. نحوه اخذ رضایت به صورت خصوصی و نامحسوس بوده که موجب عوارض روحی و حاشیه ای برای بیمار نشود.

کلیه کارکنان موظف هستند که از انجام هر اقدامی که منجر به افشا اطلاعات بیماران می شود خودداری کنند.

- ❖ از نوشتن مشخصات بیمار و تشخیص وی بر روی تابلوی بالای سر بیمار و جلد پرونده بیمار خودداری شود
- ❖ از نوشتن اطلاعات بیماران بر روی تابلوی بخش خودداری شود.
- ❖ پرونده بیماران در محلی نگهداری شود که قابل دسترسی برای مراجعین و سایر بیماران و همراهان نباشد.
- ❖ هنگام صحبت در مورد بیمار و انتقال اطلاعات به افراد مجاز دیگر مراقب باشند که انتقال به سایر افراد صورت نگیرد

حمایت از گروه‌های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر

از آنجا که تامین امکانات خصوصا جهت بیماران در معرض خطر بسیار حایز اهمیت می باشد لذا این مرکز با هدف افزایش رضایتمندی بیمار از نحوه ی ارائه ی خدمات و ارتقا سطح سلامت گروه‌های آسیب پذیر از جمله: مادران باردار، سالمندان، بیماران روانی، افراد مجهول الهویه، ناتوان و معلولین سیاست تامین امکانات از جمله آسانسور، ویلچر، رمپ، توالت فرنگی، ساید ریل و ... را اتخاذ نموده است

بیمار روانی : به فردی گفته میشود که در تفکر، احساس، عواطف، رفتار و شناخت، اختلالاتی داشته باشد به شکلی که عملکرد شغلی و اجتماعی او را مختل نموده، در ارتباطش با دیگران با اشکال مواجه شود و باعث ناراحتی و عذاب دیگران گردد.

سالمند: به فردی اطلاق می شود که بیش از ۶۰ سال سن داشته و به علت پیامدها و عوارض ناشی از کهولت سن و تغییرات فیزیولوژیکی که در بدن وی در اثر افزایش سن به وجود می آید نیاز به مراقبت و توانبخشی دارد.

بیمارستان در هر کدام از گروه های فوق تدابیر حمایتی مطلوبی را به نحو زیر ارائه می دهد

- ۱- مسئول بخش از نصب بودن تابلوی منشور حقوق بیماران در دیدرس بیمار و همراهان اطمینان حاصل می کند.
- ۲- پرسنل مسئول مراقبت از بیمار روانی صرف نظر از سن، جنس، نژاد، مذهب مراقبت و درمان را در بهترین وضعیت ممکن انجام می دهد.
- ۳- پرسنل مسئول مراقبت از بیمار روانی برای حفظ حریم خصوصی بیمار اهمیت قایل می شوند اطلاعات مربوط به بیمار خصوصی تلقی می شود و در مجامع عمومی و با افراد غیر از گروه درمان مطرح نمی شود.
- ۴- مشاور در بخش ضمن آماده کردن بیمار برای بازگشت به خانواده و شروع زندگی اجتماعی به اعضای خانواده نیز آموزش می دهد که چگونه با بیمار روانی برخورد نمایند.
- ۵- پرسنل مسئول مراقبت از بیمار در زمان حملات عصبی از دستبند مهار بیمار و اتاق ایزوله برای پیشگیری از آسیب دیدن بیمار استفاده می نمایند.
- ۶- پرسنل مسئول مراقبت از بیمار با توجه به شرح حال بیمار و سایل موجود در بخش و شیوه های استفاده از آن را به بیمار معرفی می نماید. (واکر، ویلچر، زنگ احضار پرستار، ساید ریل اطراف تخت ها و استفاده از تخت های با ارتفاع قابل تنظیم جهت سالمندان ...)
- ۷- پرسنل مسئول مراقبت از بیمار در صورتی که بیمار مشکل جسمی حرکتی دارد بیمار را در خصوص استفاده از دستشویی فرنگی و میله های تعبیه شده در دستشویی ها جهت ایمنی بیمار هنگام نشستن و برخاستن راهنمایی می نماید.
- ۸- پرسنل مسئول مراقبت از بیمار سالمند جهت افزایش تعامل با بیمار آرامش محیط را حفظ، از جملات ساده و مختصر در حد درک سالمند استفاده نموده و در صورت لزوم عبارت را تکرار می نماید.
- ۹- مسئولین بیمارستان جهت سالمندان ناتوان امکانات و تسهیلات لازم (ویلچر، آسانسور، رمپ، دستشویی فرنگی، واکر و ...) فراهم می نمایند. در راستای آرامش بیماران به خصوص سالمندان از پنجره های دو جداره در بخش استفاده شده است

حمایت از بیمار مجهول الهویه به نحو زیر انجام می شود

- ۱- بیمار مجهول الهویه توسط پرسنل پذیرش بستری می گردد و مشخصاتی که از وی موجود است وارد سیستم می شود
- توسط پرسنل مسئول بیمار و یا اینچارج ثبت می گردد ۲-عنوان مجهول الهویه در پرونده ی بیمار

- ۳- با هماهنگی مسئول واحد مددکاری (در روز غیر تعطیل و صبح ها) و یا سوپروایزر در سایر اوقات به پلیس ۱۱۰ اطلاع داده می شود
- ۴- با حضور سوپروایزر، واحد مددکاری، مسئول حراست صورتجلسه ی حضور بیمار مجهول الهویه در بیمارستان تنظیم می گردد
- ۵- با هماهنگی مسئول واحد مددکاری و رابط حقوقی بیمارستان ، اقدامات لازم برای انتقال بیمار به بهزیستی انجام می شود
- پرسنل در صورت فوت بیمار مجهول الهویه با هماهنگی سوپروایزر و رابط حقوقی بیمارستان با مرکز پزشکی قانونی ارتباط برقرار نموده ۶- و فوت بیمار را جهت هر گونه اقدام مقتضی اطلاع می دهد

دستورالعمل استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیر بالینی در حین انجام وظیفه در بیمارستان

- از آنجا که استفاده از تلفن همراه و مشغولیت ورود به شبکه های اجتماعی در حین انجام وظیفه ، نگرانی در خصوص کیفیت ارائه خدمات درمانی، کاهش ایمنی بیمار، عدم رعایت حقوق گیرندگان خدمت، سلب اعتماد بیماران، گسترش عفونت و اختلال عملکرد تجهیزات لذا این دستورالعمل برای احتراز از موارد فوق و حفظ محیطی آرام جهت ارائه خدمات . حساس پزشکی و غیره را در پی خواهد داشت کیفی ، تدوین و برای کلیه مشمولین ذکر شده در متن به شرح ذیل لازم الاجرا می باشد :
- استفاده از تلفن همراه و وسایل الکترونیکی (تبلت و لب تاپ و ...) بر بالین بیمار یا هنگام انجام وظیفه توسط کلیه پرسنل کادر درمانی و - غیر درمانی و فراگیران در کلیه بخش های بالینی ، سرپایی ، تشخیصی در تمام ساعات ممنوع است.
- (silent- در بخش های بالینی استفاده از تلفن همراه در ایستگاه پرستاری مجاز نمی باشد در صورت نیاز ، تلفن همراه در حالت سکوت) بوده و جهت صحبت از اتاق استراحت پرسنل استفاده نمایید.
- تبصره ۱- پزشکان مقیم و آنکال به هنگام ویزیت و راند می توانند از تلفن همراه انحصاراً برای مشاوره های پزشکی و کسب اطلاعات علمی ، آن هم در حداقل زمان و با صدای زنگ پایین در ایستگاه پرستاری بهره مند شوند.
- استفاده از تلفن همراه جهت پرسنل و بیماران در بخش های ویژه به علت پارازیت هایی که بر روی مانیتورها می افتد و باعث خطای دید می شود ممنوع می باشد
- استفاده از تلفن همراه در بخش های پاراکلینیکی نظیر واحد های مختلف تصویر برداری (رادیولوژی ، سونوگرافی و...) به دلیل اختلال در عملکرد دستگاهها ، واحد داروخانه (بدلیل امکان اشتباه در نسخه خوانی یا آماده سازی داروهای بخش و...) و واحد آزمایشگاه (بدلیل امکان خطا در آنالیز نمونه ها و یا ثبت اشتباه سیستمی و...) ممنوع می باشد در صورت نیاز به تلفن همراه فقط در اتاق استراحت بخش در مدت زمان کوتاه منعی ندارد .
- استفاده از تلفن همراه جهت پرسنل بخش های پشتیبانی در زمانیکه مراجعه کننده دارند ممنوع می باشد
- سرپرستاران و مسئولین شیفت ها ، محدودیت استفاده از تلفن همراه را هنگام پذیرش به بیمار یا همراهیان وی (به خصوص در بخش های ویژه) یادآوری نموده و بر اجرای صحیح دستورالعمل نظارت خواهند داشت

نحوه گفتن خبر بد

خبر بد : عبارتست از هر گونه اطلاعاتی درباره بیماری بیمار که در عرف جامعه و از منظر بیمار خبری ناگوار تلقی گردد .

مسئول هر بخش حتی الامکان یک اتاق در بخش با شرایط ذیل جهت گفتن خبر بد آماده نموده و به پرسنل و پزشکان بخش اطلاع رسانی می نماید :

- دارای صندلی راحت جهت نشستن به تعداد حاضرین
- فضای اتاق مذکور دارای حریم مناسبی باشد به نحوی که محرمانگی اطلاعات ذکر شده در این جلسه حفظ شود .
- محل تردد پرسنل و یا سایر بیماران و همراهان نباشد .
- محل قرار گرفتن تلفنی که دیگران باید به آن پاسخ دهند نباشد .
- فضای اتاق صمیمانه ، غیر رسمی یا نیمه رسمی باشد .
- تجهیزات لازم جهت اقدام در صورت بروز واکنش های فیزیولوژیک احتمالی همچون غش کردن مریض و در محیط موجود باشد .

بهتر آن است انتقال خبر بد توسط پزشک مسئول بیمار که آگاه ترین فرد تیم درمان می باشد به بیمار یا ولی قانونی ایشان صورت گیرد و در صورت عدم حضور پزشک ، این مسئولیت به دستیار ایشان یا مسئول شیفت حاضر در بخش که می تواند پاسخگوی سوالات درباره سیر بیماری و برنامه آینده درمانی باشد تفویض می گردد .

فرد مسئول جهت گفتن خبر بد در خصوص بیماری و عوارض آن ، بیمار یا همراه ایشان را به اتاق مناسب هدایت نموده و با حفظ خونسری و ضمن احترام به عقاید و ارزش های وی در خصوص بیماری و روند آن اطلاعات لازم را به بیمار ارائه می نماید . در صورت ارائه اطلاعات به ولی قانونی بیمار لازم است اسرار شخصی بیمار محرمانه تلقی گردد و تنها در صورت تمایل بیمار و یا ولی قانونی او و با رضایت ایشان اطلاعات به سایر اعضای خانواده و یا همراهان ارائه گردد .

فرد مسئول گفتن خبر بد لازم است قبل از ارائه این خبر در خصوص بیماری ، درمان و یا سایر عوارض احتمالی بیمار و یا ولی قانونی او و سایر همراهان را به اتاق مناسب هدایت نموده و با حفظ خونسردی ضمن احترام به عقاید [احساسات و ارزش های ایشان اطلاعات لازم را ارائه نماید .

در صورتیکه بیمار فاقد شرایط و یا ظرفیت لازم جهت انتقال خبر باشد (از قبیل بیماری های روحی و روانی ، کما ، بیماران زیر سن قانونی و) اطلاعات به ولی قانونی بیمار ارائه گردد در غیر اینصورت تنها با اجازه شخص بیمار ارائه این اطلاعات به سایر افراد میسر خواهد بود .

خبر بد و مخصوصا خبر فوت به هیچ عنوان نباید توسط تلفن به خانواده بیمار منتقل گردد

در زمان عدم حضور همراه بیمار در بیمارستان توسط شماره تلفن های در دسترس با ولی قانونی بیمار تماس گرفته واز ایشان خواسته شود در اولین فرصت در بیمارستان حاضر شود

پس از حضور ولی قانونی بیمار در بیمارستان فرد مسئول می بایست ایشان را به اتاق مناسب هدایت نموده و ضمن کسب اطمینان از آمادگی روحی و جسمی ایشان خبر بد را با آرامش و همراه با همدلی به ایشان منتقل نماید و برای ایشان امکان ابراز احساسات گریه و

شیون را متناسب با فرهنگ و ارزش های آنها مهیا نموده و آمادگی لازم جهت هرگونه کمک پزشکی در صورت بدحال شدن آنها و یا نیاز به ارائه کمک های درمانی داشته باشد .

در شیفت های شب یا در زمانیکه همراه در بخش حضور ندارد در صورتیکه فرد مشخصی از خانواده شماره تماس خود را در اختیار بخش قرار داده تا در موارد ضروری و فوری به ایشان اطلاع داده شود ، فرد مسئول به آن شماره و در غیر این صورت به شماره ثبت شده در پرونده تماس گرفته و از ایشان درخواست می نماید ولی قانونی بیمار در اولین فرصت ممکن در بیمارستان جهت انجام امور مربوطه حاضر شود .

ارائه خبر به همراه با مقدمه چینی و این جمله آغاز گردد " متاسفانه برای شما خبر خوبی ندارم "

دستورالعمل عدم استفاده از همراه بیمار در روند درمان و ارائه خدمات

- همراه بیمار جهت اخذ معرفی نامه استفاده از اقامتگاه توسط مسئول بخش یا پرسنل حفاظت فیزیکی به سوپروایزر راهنمایی می شود
- حضور همراه بر بالین بیمار منوط به اجازه پزشک معالج و مسئول بخش و دریافت کارت همراه می باشد
- در صورت حضور همراه در بخش تخت تاشو در اختیار همراه قرار میگیرد هزینه حضور همراه در بخش طبق تعرفه مصوب وزارت بهداشت در صورت حساب بیمار چارج می گردد
- در خصوص غذای همراه ، در صورت درخواست همراه ، پرستار مربوطه در سیستم درخواست را ثبت می نماید و هزینه در صورت حساب بیمار لحاظ و هنگام ترخیص از بیمار دریافت می گردد
- ❖ استفاده از همراه بیمار جهت انجام امور درمانی مثل دارو دهی ، راند تخت ، تهیه دارو ، بیماربری و بردن نمونه های آزمایشگاهی و..... ممنوع است .

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

بیمارستان موظف است با هدف ارتقاء کیفیت و افزایش رضایتمندی مراجعین شکایات ، انتقادات و پیشنهادات بیمار و همراه بیمار 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 واحدها و بخش ها نصب گردیده است و مسئول رسیدگی به شکایات موظف است شکایت شما را دریافت و در اسرع وقت پیگیری نماید

نظر سنجی از بیماران و همراهان وی با هدف ارتقاء کیفی خدمات و جلب رضایت آنان به صورت مستمر در بیمارستان انجام می شود

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

بیمارستان متعهد می شود که تمامی پرسنل در حین انجام خدمت جهت اقدامات درمانی بیمار خارج از تعرفه های مصوب وزارتخانه متبوع وجهی از وی دریافت نمایند 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 می دهند و در ازای کلیه پرداخت ها به بیمار رسید ارائه می نماید و بیمار را جهت نگهداری رسیدها نزد خود راهنمایی می نماید و در خصوص صورت حساب نهایی و مقایسه آن با رسیدها تأکید می نماید

تابلوی تعرفه های درمان در واحد پذیرش جهت اطلاع مراجعین نصب شده است

تعرفه های درمان در سایت بیمارستان به آدرس زیر موجود می باشد

<https://hafez.sums.ac.ir/page-hafezHP/fa/58/form/pld6292>

http://darman.sums.ac.ir/medical_economy

جهت دریافت اطلاعات مربوط به خدمات ارائه شده در بیمارستان و آموزش های لازم می توانید از روش های زیر استفاده

➤ شماره تماس بیمارستان : ۳۶۴۷۹۵۳۱ - ۳۶

➤ آدرس سایت بیمارستان: www.hafez.sums.ac.ir

➤ در صفحه اول سایت بیمارستان ، در گزینه Ray Chat (از من بپرس) سوالات خود را بپرسید.

➤ با نصب QR Code Reader در موبایل خود ، بارکد مقابل را اسکن کنید و مطالب آموزشی مورد نظر را استفاده نمایید.



باآرزوی شفای عاجل برای تمام بیماران

امید داریم با ارائه خدمات توانسته باشیم موجبات رضایت شما عزیزان را فراهم نماییم .