

کتابچه ی راهنمای ارباب رجوع  
بیمارستان امام محمد باقر (ع) قیر و کارزین



تهیه کننده :

فاطمه محیط لیفرجانی

رابط صیانت از حقوق شهروندان بیمارستان امام محمد باقر (ع) قیر و کارزین

ویرایش: دفتر پرستاری و بهبود کیفیت

بازنگری : اسفندماه ۱۴۰۰

آخرین بازنگری: خرداد ماه ۱۴۰۳



## فهرست مطالب

- ۴ ..... منشور اخلاقی بیماران در بیمارستان امام محمد باقر(ع)
- ۵ ..... چکیده منشور حقوق بیماران در بیمارستان امام محمد باقر(ع)
- ۶ ..... مقررات داخلی بیمارستان و قوانین ملاقات با بیمار
- ۸ ..... نکاتی راجب پذیرش بیماران
- ۹ ..... تعرفه های خدمات رایج در بیمارستان و بیمه های طرف قرار داد
- ۱۱ ..... نکاتی راجب ترخیص بیماران
- ۱۲ ..... نحوه ی دسترسی به اشیا گمشده
- ۱۳ ..... راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان
- ۱۴ ..... رعایت حفظ حریم خصوصی گیرندگان خدمت
- ۱۶ ..... حمایت از گروه های آسیب پذیر و در معرض خطر
- ۱۷ ..... نحوه ارائه ی خدمت به بیماران مجهول الهویه
- ۱۹ ..... دستورالعمل گفتن خبر بد به همراهان
- ۲۰..... خط مشی رضایت آگاهانه.....
- ۲۲..... استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای بیمار.....
- ۲۳..... حفاظت از اموال گیرندگان خدمت.....
- ۲۴ ..... نحوه ی رسیدگی به شکایات و فرایند شکایات
- ۲۵..... فرآیند حمایت از نوزادان متولد شده با ویژگی خاص.....
- ۲۹ ..... آشنایی با پوشش کارکنان بیمارستان
- ۳۰ ..... نمونه فرم نظر سنجی
- ۳۲ ..... شماره تلفن های مستقیم و داخلی بیمارستان

### منشور اخلاقی بیمارستان امام محمد باقر(ع)

ما خدمت به مردم و اکرام و احسان و پاسخگویی به آنان را تکلیف الهی و وظیفه قانونی و انسانی خود می دانیم و مصمیم آن را همواره محقق کنیم .

❖ ما متعهد می شویم که:

حفظ اسرار بیماران ، پرهیز از اسراف ، رعایت قوانین و مقررات بیمارستان ، بهره گیری از امکانات ، خوشرویی ، خوش گوئی و خوش خویی را سرلوحه ی کار خویش و به عنوان زیباترین روش تکریم ارباب رجوع بدانیم .

❖ ما معتقدیم که جلب رضایت نیروی انسانی و ارج نهادن به خدمات و برآورده سازی نیاز آنان از ارزشمندترین سرمایه های بیمارستان می باشد.

❖ ما می توانیم تجربه و دانش خود را در جهت ارتقاء شغلی ، بهبود کیفیت و رضایتمندی بیماران به روز برسانیم .

❖ ما خواهیم توانست با نظم و انضباط ، آراستگی ، ادب و نزاکت در رفتار با مراجعین و همکاران و حفظ فرهنگ و موازین اسلامی موجبات عزت نفس و کرامات انسانی را بها بخشیم .

❖ ما معیار ارزشیابی خود را ، میزان تعهد به اجرای مفاد اخلاقی منشور بیمارستان می دانیم و اعتقاد داریم که :

« صدای کردارمان از صدای گفتارمان بالاتراست »

## چکیده منشور حقوق بیمار در بیمارستان امام محمد باقر (ع)

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- ❖ شایسته‌شان 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 مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانسی)، ارائه خدمت بدون توجه به تأمین هزینه ی 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 ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.

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

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ❖ ارائه آموزشهای ضروری برای استمرار درمان
- ❖ اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی‌های فردی از جمله زبان، تحصیلات و ... در اختیار وی قرار گیرد.
- ❖ بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده ی بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نماید .
- ❖ در پرونده شده و تصحیح اشتباهات مندرج در آنرا 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 تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم‌گیری در باره موارد ذیل می‌باشد:

- ❖ انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- ❖ انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.
- ❖ پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم موکافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری 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 آنرا استثنا کرده باشد.

❖ در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه یا مکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد.

❖ فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند می‌توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.

❖ بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فردمعتمد خود را همراه داشته باشد و ...

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

❖ بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

❖ هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذیصلاح شکایت نماید.

❖ خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران گردد.

مقررات داخلی بیمارستان و قوانین ملاقات با بیمار:

❖ ملاقات عمومی بیماران از ساعت ۱۷-۱۵ می‌باشد.

❖ ورود اطفال زیر ۱۲ سال (به دلیل ضرورت رعایت سلامتی) مگر در موارد بیماری ممنوع است.

❖ در تمام فضاهای داخلی بیمارستان استعمال دخانیات ممنوع است.

❖ رعایت کلیه قوانین و مقررات ارتباطات اجتماعی کشور اسلامی ایران در بیمارستان الزامی است.

❖ ورود و خروج وسایل و ابزارهای پزشکی بدون اطلاع انتظامات ممنوع است.

❖ آوردن غذا از خارج بیمارستان فقط با اطلاع و اجازه سرپرستاران بخش ممکن است.

❖ از آوردن پتو و زیر انداز خودداری نمایید. (کلیه لوازم مورد نیاز بیمار در بسته بهداشتی وی موجود می باشد).

❖ هر بیمار نیاز به یک همراه دارد، لطفا سعی گردد همراه بیمار همجنس وی باشد.

❖ بیمارستان امام محمد باقر(ع) از همراهان توقع هیچ گونه کمکی در امور درمانی و خدماتی بیماران راندارد.

❖ از حضور آقایان در بخش جراحی زنان خودداری گردد.

❖ هنگام بستری جهت جلوگیری از اشتباهات احتمالی، مدارک شناسایی نظیر شناسنامه دفترچه بیمه بیمار و ..... به رویت مسئول پذیرش برسد.

❖ بیماران بیمه ای برای اخذ مدارک کامل شده خود به تاریخی که حسابداری تعیین می نماید توجه نمایند.

❖ برای طی مقررات اداری و مالی مربوط پس از تایید حداکثر یک ساعت زمان را جهت ترخیص پیش بینی نمایید.

❖ ریاست و مدیریت بیمارستان و مسئول خدمات پرستاری در اداری جهت رفع مسائل و مشکلات بیمارستان در بخش اداری از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۴ حضور دارند. در شیفت عصر و شب این مسئولیت بر عهده سوپروایزر می باشد.

❖ جهت رعایت حقوق بیماران از ایجاد سرو صدا در محیط بخشها خودداری نمایید.

❖ از دست زدن به سرماها و وسایل پزشکی که به بیمار متصل هستند خودداری گردد.

❖ جهت اطلاع از حقوق بیماران به منشور حقوقی بیماران که در بخشهای بیمارستان نصب می باشد توجه نمایید.

❖ در صورتی که بیمار شما مبتلا به بیمار عفونی است و در اتاق ایزوله بستری می باشد به راهنمایی های پرستاران در این زمینه توجه نمایید. و به پوستر مربوطه توجه نمایید .

❖ بهداشت فردی را رعایت کرده و به شستشوی دست اهمیت داده شود . یکی از راههای اصلی جلوگیری از بیماریهای عفونی بهداشت و شستشوی دست می باشد.

نکاتی راجب پذیرش و حسابداری:

### حوادث ترافیکی:

پذیرش:

۱- مراجعه به ایستگاه پرستاری جهت دریافت فرم تشکیل پرونده

۲- مراجعه به پذیرش جهت تشکیل پرونده با ارائه فرم

۳- تحویل فرم پذیرش به ایستگاه پرستاری و انجام اقدامات درمانی

۴- صورت جلسه توسط کلانتری با هماهنگی سوپروایزر بالینی



ترخیص:

۱- انجام تسویه حساب موقت با مراجعه به صندوق

۲- ارائه صورت جلسه کلانتری (برابر با اصل) همراه با کروکی راهنمایی رانندگی و همچنین ارائه کارت شناسایی معتبر (ترجیحا کارت ملی) جهت انجام تسویه نهایی

پذیرش بیماران سرپایی و بستری:

پزشک عمومی:

۱- ارائه دفترچه بیمه طرف قرارداد بیمارستان (مربوط به خود بیمار) دارای تاریخ اعتبار بدون نیاز به مهر پزشک خانواده به پذیرش

۲- بیماران باید به پزشک خانواده خود مراجعه نمایند، فقط در موارد اورژانس به بیمارستان مراجعه نمایند. در غیر اینصورت ویزیت آنها آزاد محاسبه خواهد گردید.

پزشک متخصص:

۱- پزشک خانواده شهری پشت برگ نسخه ها توسط پزشک خانواده مهر شده باشد.

۲- پزشک خانواده روستایی روی نسخه ها توسط پزشک خانواده مهر شده باشد. نیازی به فرم ارجاع نمی باشد.

لیست تعرفه های رایج بیمارستان :

هزینه ی موارد ستاره دار شامل بیمه نیست و کلا به صورت آزاد محاسبه می گردد

مبلغ بیمه (ریال)	مبلغ آزاد (ریال)	نام خدمت
69/900	223/000	۱- ویزیت پزشک عمومی
87/000	290/000	۲- ویزیت متخصص تمام وقت
87/000	290/000	۳- ویزیت متخصص غیر تمام وقت
104/400	348/000	۴- ویزیت متخصص اطفال زیر ۱۸ سال
105/600	352/000	۵- ویزیت فوق تخصص
-	162/000	۶- ویزیت ماما *
-	74/500	۷- تزریق عضلانی *
49/170	163/900	۸- سرم درمانی
76/170	253/900	۹- نوار قلب
155/610	518/700	۱۰- نوار قلب جنین (NST)
58/110	193/700	۱۱- گذاشتن سوند ادراری *
-	11/000	۱۲- قبض فشار خون *

## نکاتی راجب ترخیص بیماران:

مدارک لازم جهت ترخیص بیماران در موارد مختلف:

تصادفی: صورتجلسه + کروکی + مدرک شناسایی بیمار (در غیر این صورت هزینه آزاد حساب میشود)

نفت خوردگی - سم خوردگی - برق گرفتگی - افتادن از جایی و سایر حوادث: صورتجلسه برابر اصل شده  
ی کلانتری + کپی از صفحه ی اول دفترچه بیمار + برگه بیمه بیمار (درگیری و مشروب خوردگی هزینه  
آزاد دریافت میشود)

بیمه های طرف قرارداد:

بیمه تامین اجتماعی و نیروهای مسلح (بدون سقف بیمه) - خدمات درمانی روستایی و کارمندان و سایر  
اقشار (دارای سقف بیمه)

مدارک مورد نیاز جهت نوزاد زیر یک ماه بستری شده:

کپی دفترچه بیمه پدر و مادر + برگ بیمه مادر + کپی شناسنامه یا گواهی ولادت نوزاد

مدارک لازم جهت استفاده از بیمه تکمیلی در بیماران بستری شده بالای ۶ ساعت:

- ✓ دو سری کپی از برگ بیمه بیمار
- ✓ الزامیست تاریخ شروع بیمه قبل از بستری شدن بیمار باشد.
- ✓ الزامیست دفترچه های بالای دو سال عکس دار باشد.

## دسترسی به اشیاء گمشده:

مراجعین محترم می توانند برای دریافت اشیاء گمشدهی خود، در شیفت های اداری به دفتر مدیریت و در شیفت های عصر و شب به سوپروایزر مراجعه نمایند.  
راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

بیمارستان امام محمد باقر (ع)، در راستای رعایت اصول منشور حقوق بیمار و با هدف راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان و نظر به لزوم راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت درباره ی دسترسی به خدمات، فضای فیزیکی مورد نیاز، خدمات جنبی و رفاهی در بیمارستان، هدایت و راهنمایی به طرق مختلف را انجام می دهد.

### ❖ روش اجرا:

✓ راهنمایی و هدایت در خصوص مکان بخش ها و واحدها به طرق مختلفی نظیر تابلوها، خط کشی ها و واحد اطلاعات صورت می گیرد.

✓ واحد اطلاعات بیمارستان در معرض دیدکامل مراجعین قرار داشته و امکان دسترسی آسان به آن وجود دارد. فردی آشنا به فرایندها و مکان بخشها و واحدهای مختلف بیمارستان در شیفتهای صبح در این واحد حضور دارد که پاسخگویی به مراجعین را باحوصله و با برقراری ارتباط محترمانه و بیانی شیوا و قابل فهم انجام میدهد.

✓ در زمان پذیرش به منظور راهنمایی گیرندگان خدمت در خصوص خدمات قابل ارائه، نحوه پذیرش، بستری، ترخیص، هزینه های قابل پیش بینی، ضوابط و بیمه های طرف قرارداد، اطلاع رسانی می شود و همچنین تمامی اطلاعات مورد نیاز بیماران و مراجعین در رابطه با بیمه و هزینه های درمانی در قالب برشور تهیه و به هنگام تشکیل پرونده به مراجعین تحویل داده می شود.

✓ اطلاعیه‌ی آخرین تعرفه‌های خدمات بیمارستانی و همچنین سامانه‌های رسیدگی به تخلفات تعرفه‌ای تهیه و در واحد پذیرش و ترخیص نصب شده است.

✓ در بدو ورود بیمار به بخش، پرسنل بالینی بخش توضیح شفاهی در مورد نحوه استفاده از امکانات اتاق را به بیمار و همراه وی ارائه می‌نمایند.

✓ پرستار مسئول بیمار پمفلت راهنمای مراجعین به بیمارستان را در اختیار بیماران قرار می‌دهد

✓ سایت بیمارستان جهت اطلاع‌رسانی به کلیه مراجعه‌کنندگان در زمینه اطلاعات مربوط به نحوه پذیرش، خدمات قابل‌ارایه، تعرفه‌ها، بیمه‌های طرف قرارداد، اطلاعات پزشکان معالج و ... فعال بوده و آماده بازدید مراجعه‌کنندگان می‌باشد

✓ اطلاعیه پوشش کارکنان رده‌های مختلف بیمارستان تهیه و در راهروها و سالنهای انتظار نصب شده است.

✓ اطلاعیه‌ی مربوط به اشیاء پیدا شده تهیه و در قسمت‌های مختلف نصب شده است

رعایت حفظ حریم خصوصی گیرندگان خدمت

بیمارستان امام محمد باقر (ع) با هدف ایجاد محیطی امن و مناسب جهت ارائه خدمت به گیرندگان خدمت با رعایت حقوق ایشان خود را موظف می‌داند تا حریم خصوصی بیمار را محترم شمرده و اقدامات لازم جهت حفظ آن را انجام دهد.

#### ❖ روش اجرایی:

✓ کادر درمان به منظور حفظ حریم خصوصی بیمار از پرده جهت جداسازی تخت‌های بیماران در هر اتاق استفاده می‌نمایند.

✓ پرسنل هنگام مواجهه با بیمار و ارائه خدمات سلامت با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت و مواردی از قبیل رعایت اصول عرفی، اجتماعی و فرهنگی، حفظ فاصله لازم و کسب اجازه جهت انجام معاینات و مواردی از این دست برای بیمار محیطی امن فراهم می‌نمایند.

✓ پرستار مسئول بیمار هنگام معاینه، بیمار را از دید دیگران محفوظ نگه داشته و از پرده استفاده می‌نماید.

✓ استانداردهای ملی پوشش بیماران (روسری، پیراهن بلند و شلوار جهت خانمها - پیراهن و شلوار جهت آقایان) هنگام بستری و همچنین استفاده از چادر یا ملحفه جهت بیماران در مسیرهای جایجایی رعایت می‌شود.

✓ کادر درمان پوشاندن مناطقی از بدن بیمار که در مراحل درمانی - تشخیصی نیاز به مداخله ندارد را رعایت می‌نمایند.

✓ به هنگام ورود به اتاق بیمار در صورتی که بر اساس درخواست بیمار و یا انجام کارهای وی، درب اتاق بسته شده باشد، توسط کلیه کارکنان درمانی، خدمات و کادر انتظامات در زدن رعایت می‌شود.

✓ کادر درمانی همچنان که مراقبت و خدمات مورد نیاز بیمار را تامین می کنند، در مورد نیازها و انتظارات بیمار در رابطه با حریم خصوصی نیز از آنها سوال می نمایند.

✓ کادر درمان فضایی جهت حضور نزدیکان بیمار در لحظات حساس مانند احتضار، مشورت قبل از عمل و یا در صورت درخواست بیمار را فراهم می نمایند.

✓ کادر درمان تدابیری اتخاذ می نماید تا حد ممکن از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیمار استفاده شود ( با رعایت این اصل که استفاده از پرسنل همگن نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد).

✓ کادر درمان به گیرنده خدمت اجازه می دهد تا در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد را به همراه داشته باشد (همراهی یکی از والدین کودک در تمامی مراحل درمان مگر اینکه بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد)

✓ فرد معاینه کننده از تجمع غیر ضروری افراد به هنگام معاینات، ممانعت به عمل می آورد.

## حمایت از گروه های آسیب پذیر و در معرض خطر:

بیمارستان امام محمد باقر (ع) با رعایت اصول منشور حقوق بیمار و با هدف توجه ویژه به گروه های آسیب پذیر جهت بر خورداری از خدمات سلامت خود را موظف می داند تا از گروه های آسیب پذیر به طور مناسب (تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی و درمانی) حمایت نماید

### ❖ روش اجرایی:

✓ تیم درمان در صورت شناسایی بیمار آسیب پذیر (کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و مجهول الهویه)، امکانات و تمهیدات لازم را برای وی فراهم می نمایند.

✓ مسئول شیفت جهت رفاه حال افراد ناتوان، سالمندان و معلولان ذهنی وسایل حفاظتی شامل نرده کنار تخت، ویلچر و ... را در اختیار آنان قرار می دهد.

✓ مسئول شیفت جهت حمایت و نگهداری افراد آسیب پذیر، اجازه حضور یک نفر همراه را بر بالین فرد می دهد.

✓ کادر درمان جهت حمایت از جمعیت های در معرض خطر اطفال از نرده تعبیه شده در کنار تخت به طور دائم استفاده می نمایند و اجازه همراهی یکی از والدین کودک در تمامی مراحل درمان را می هند (مگر اینکه بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد).

✓ مسئول شیفت حتی الامکان در حد توان بیمارستان، وسایل سرگرمی کودک از قبیل کتاب قصه، اسباب بازی و ... را در اختیار کودک قرار می دهد.

✓ کادر درمان از تجهیزات مناسب از جمله پمپ انفیوژن جهت تزریقات اطفال و سالمندان استفاده می نمایند.

✓ در صورت عدم وجود همراه و نیاز سالمند، مسئول شیفت کمک رسانی به فرد را توسط پرسنل خدماتی فراهم می نماید.

✓ کادر درمان به منظور توجه به نیازهای عبادی و اعتقادی و انجام فرائض دینی افراد سالمند و ناتوان، امکانات لازم را فراهم نموده و در صورت درخواست بیماران کم توان، کمک رسانی به آنان انجام می شود.



✓ مامای مسئول بیمار برای ایجاد آرامش و حمایت روانی مادر، آموزشهای لازم را به فرد داده و به وی دلگرمی می دهد.

✓ سوپروایزر در خصوص انجام اقدامات درمانی نظیر عمل جراحی، اعزام و انتقال و ... ، مادران باردار را در اولویت قرار می دهد

✓ بیمه و هزینه بیماران آسیب پذیر و ناتوان مالی، با تشخیص ریاست بیمارستان بررسی و مساعدت لازم (تخفیف در میزان هزینه) انجام می گردد.

✓ پرسنل بیمارستان به میل خود مقداری از حقوق ماهیانه خود را برای کمک به افراد ناتوان مالی اختصاص داده اند که درآمد حاصل از این صندوق برای حمایت از گروههای آسیب پذیر و ناتوان مالی استفاده می شود

### نحوه ارائه خدمت به بیماران مجهول الهویه:

فردی که فاقد مدارک شناسایی معتبر است یا به دلایلی اعم از کاهش سطح هوشیاری، مهجوریت و ... قادر به دادن اطلاعات معتبر نیست و همراهی که بتواند این اطلاعات را در اختیار قرار دهد، ندارد؛ بیمار مجهول الهویه گفته می شود.

#### ❖ هدف:

- ✓ حفظ و حراست از گیرندگان خدمت مجهول الهویه
- ✓ شناسایی گیرندگان خدمت مجهول الهویه و برنامه ریزی اختصاصی در بیمارستان جهت ارائه حمایت های لازم به گیرندگان خدمت مجهول الهویه
- ✓ حفظ شخصیت بیمار و احترام به وی

#### ❖ روش اجرایی:

✓ رعایت مبانی حقوق این دسته از بیماران با توجه به شرایط این بیماران و رعایت آن به محض پذیرش توسط هر یک از پرسنل بیمارستانی که شامل:

✓ شناسایی گیرندگان خدمت مجهول الهویه توسط مسئول شیفت و اطلاع به حراست و سوپروایزر وقت

✓ اطلاع حراست به نیروی انتظامی در خصوص پذیرش بیمار مجهول الهویه و نوشتن صورت جلسه

✓ پیگیری هویت بیمار مجهول الهویه در اسرع وقت توسط سوپروایزر، سرپرستار و نیروی انتظامی ( با حضور نماینده حراست جیبهای بیمار جهت پیدا کردن کارت شناسایی بررسی می شود) ✓ نظارت سوپروایزر وقت بر امور این بیماران در هر شیفت در صورت نیاز

✓ پیگیری و در صورت نیاز ارجاع به مراجع ذیصلاح (۱۱۰، پزشکی قانونی و ...) توسط سوپروایزر

✓ در صورت نیاز به اعزام بیمار به سایر مراکز درمانی، بیمار با نام بیمار مجهول الهویه اعزام می شود.

✓ برقراری محیطی امن با نظارت مسئول بخش، سوپروایزر و انتظامات

✓ پرسنل و مسئولین هر بخش صدمات احتمالی تهدید کننده این گروه را شناسایی می کنند.

✓ استفاده از فضای باز جهت این دسته از بیماران با رعایت شرایط آنها با نظارت سرپر

✓ پیگیری تهیه تجهیزات و اقلام دارویی مورد نیاز بیمار توسط سوپروایزر

✓ بررسی پرداخت هزینه های بیمار با تشخیص ریاست بیمارستان و انجام مساعدتهای لازم

### تعریف:

خبر بد شامل اخباری در خصوص بیمار که شنیدن آن برای افراد خانواده و نزدیکان بیمار ناخوشایند می باشد.

### هدف:

اعلام خبر بد به صورت ماهرانه، مدبرانه، دور اندیشانه و جامع گرایانه به همراه بیمار

خط مشی: بیمارستان امام محمد باقر (ع) با هدف اعلام خبر بد به صورت ماهرانه، مدبرانه، دور اندیشانه و جامع گرایانه به همراه بیمار پرسنل خود را موظف می داند تا مراحل گفتن خبر بد را طبق فرآیند آن به آرامی طی نماید و از گفتن هر گونه خبر بد به همراه بیمار به صورت ناگهانی پرهیز نماید.

### روش اجرایی:

۱- اعلام کننده خبر باید شرایط محیطی، عاطفی، اجتماعی و حتی علمی مناسب برای بیان خبر را داشته باشد.

۲- فرد گوینده خبر نباید خبر را به طور ناگهانی برای همراه بیمار بیان کند و از رک گویی پرهیزد

۳- پزشک یا پرستار گوینده خبر، بعد از آگاه کردن همراه بیمار باید مدتی در کنار او باقی بماند تا از پایداری شرایط جسمی و روحی فرد شنونده اطمینان حاصل کند .

۴- پرسنل پرستاری و پزشکی به شدت باید از پنهان کاری پرهیزند زیرا ممکن است عواقب ناخوشایندی در فرد بجای بگذارد.

۵- فضای انتخاب شده برای گفتن خبر بد به گونه ای باشد که صدای تلفن یا محرک های محیطی در کمترین حد امکان باشد .

۶- پزشک و پرستار همراه بیمار را دعوت به نشستن می نمایند .

۷- پزشک و پرستار پس از بازگو کردن خبر بد از اینکه همراه بیمار اطلاعات کافی به صورت مطلوب دریافت کرده است اطمینان حاصل می نماید .

۸- در بخش، رهبر تیم احیا خبر بد را به همراه بیمار بازگو می کند.

اطلاعات داده شده باید واضح ، شفاف و خلاصه باشد.

۹- پزشک و پرستار باید به حالت های همراه بیمار توجه کنند و اجازه دهند هیجانات خود را بروز دهند و سعی نمایند با ایشان همدلی و همدردی نمایند.

۱۰- پرسنل کادر درمانی باید در حضور همراه بیمار که خبر بدی دریافت نموده است از شوخی و خنده و ... پرهیزند.

### **خط مشی رضایت آگاهانه:**

**تعریف:** توجیه و ارائه اطلاعات به بیمار قبل از انجام هرگونه اقدام درمانی تهاجمی به منظور آگاهی از نوع اقدام درمانی انجام شده و تصمیم گیری آگاهانه بر اساس اطلاعات ارائه شده توسط پزشک

**هدف:** توجیه و ارائه اطلاعات به بیمار قبل از انجام هرگونه اقدام درمانی تهاجمی به منظور آگاهی از نوع اقدام درمانی انجام شده و تصمیم گیری آگاهانه بر اساس اطلاعات ارائه شده توسط پزشک

**روش اجرا:** ۱- کارشناس ایمنی بیمار لیست پروسیجرهای تهاجمی را بر اساس دستورالعمل دانشگاه و بر اساس نظر مسئول فنی بیمارستان و مسئول فنی هر بخش به تفکیک هر بخش تنظیم و پس از تایید ریاست بخش به واحدها ابلاغ می نماید.

۲-مسئول بخش لیست پروسیجرهای تهاجمی را جهت اطلاع کارکنان جهت اخذ رضایت آگاهانه در رویت دید پرسنل قرار می دهد.

۳-مسئول مدیریت اطلاعات سلامت سالیانه فرم رضایت آگاهانه را بازبینی و آخرین نمونه ابلاغی دانشگاه را جهت قرارگیری در پرونده در کمیته مصوب می نماید.

۴-مدیریت اطلاعات سلامت با همکاری مدیر دفتر پرستاری فرم رضایت آگاهانه را به پزشکان تحت قرارداد بیمارستان معرفی و فرم ها را در اختیار آنان قرار می دهد.

۵-متصدی پذیرش در زمان تشکیل پرونده از وجود فرم رضایت آگاهانه و برائت نامه در پرونده بیمار اطمینان حاصل می کند.

۶-پزشک معالج بیمار در مطب و قبل از انجام هر گونه اقدام درمانی و تشخیصی کلیه خطرات، منافع و عوارض جانبی احتمالی پروسیجر، درمانهای جایگزین و اقدام درمانی را با زبان ساده و قابل فهم برای بیمار توضیح می دهد.

۷-پزشکان معالج منافع - عوارض جانبی، درمانهای جایگزین هر عمل جراحی را جداگانه در فرم رضایت آگاهانه بدون استفاده از اصطلاحات پزشکی و با زبان ساده و قابل فهم ثبت نموده و آن را تایید می نمایند و در اختیار فردی که از طرف دفتر پرستاری جهت تفویض این اختیار معین شده است می گذارند.

۸-مدیر دفتر پرستاری نمونه ای از فرم های رضایت آگاهانه تایید شده توسط هر پزشک را به صورت نمونه در اختیار بخش های مربوطه قرار می دهد.

۹-پرستار مسئول بیمار در بخش قبل از اقدام درمانی فرم های رضایت را مطابق با نمونه تایید شده پزشک تکمیل می نماید و موارد ثبت شده را برای بیمار با زبان قابل فهم توضیح می دهد.

۱۰-پرستار مسئول بیمار پس ارائه توضیحات ، در پرونده بیمار از ایشان و همراه وی (بستگان درجه یک) امضاء و اثر انگشت می گیرد.

۱۱-پرستار مسئول بیمار به عنوان شاهد پس از ثبت تاریخ و ساعت ، فرم رضایت آگاهانه را در قسمت شاهد مهر و امضاء می نماید.

۱۲- اخذ رضایت از بیماران در وضعیت های تهدید کننده حیات، اختلالات هوشیاری الزامی نمی باشد.

۱۳-مدت اعتبار هر رضایت آگاهانه در مورد عمل جراحی یا پروسیجر تهاجمی معادل با حداکثر ۳۰ روز می باشد.

۱۴-بیمارانی که تحت برنامه های درمانی خاص نظیر ترانسفوزیون مکرر خون، پلاسما فروز می باشند به شرط ثابت ماندن شرایط بیمار و نحوه درمان و عدم تغییر ظرفیت بیمار، احتمال خطر و منافع ناشی از روش درمانی و روش های درمانی جایگزین، می توان یکبار در شروع دوره درمان از آنان رضایت گرفت و این رضایت به مدت یک سال معتبر می باشد.

۱۵-قبل از هر مداخله جدید درمانی از بیمار یا ولی یا بستگان درجه یک بیمار، رضایت آگاهانه اخذ می گردد.

۱۶-در صورتیکه بیمار کودک یا معلول ذهنی باشد آگاهی های لازم به یکی از والدین یا بستگان درجه یک وی داده می شود.

۱۷-در صورتیکه برای بیمار دو پروسیجر متفاوت انجام گردد به ازای هر پروسیجر رضایت جداگانه اخذ می گردد حال می توان هر دو رضایت را در یک فرم تکمیل شود.

### **استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای بیمار:**

**تعریف:** ندارد

**هدف:** در راستای طرح تکریم ارباب رجوع و رضایتمندی ذینفعان این خط مشی در بیمارستان نمازی تدوین می گردد.

**روش اجرا:**

۱-نیروهای بیمار یار از بدو پذیرش و بستری بیماران به صورت شبانه روزی تمام امور درمانی و خدماتی مانند انتقال بیمار به بخش ها، اتاق عمل و واحدهای پاراکلینیک و انجام خدماتی مانند جابه جایی سمپل به آزمایشگاه ، دارویی و گازهایخونی را انجام می دهند.

۲- نیروهای بیمار یار پس از پایان پروسیجر و یا انجام اقدامات تشخیصی بیمار را به بخش مبدا منتقل می نمایند.

۳-مسئول بخش ها ، واحدها و مسئول شیفت بر حسن انجام کار توسط پرسنل بیمار یار، خدمات و کارشناسان خود نظارت می نمایند و موارد عدم انطباق را به پرسنل تذکر داده و مواردی که نیاز به آموزش پرسنل باشد به واحد آموزش اطلاع داده می شود.

۴-مسئول آموزش ، موارد آموزشی را با برنامه ریزی و به صورت تک نفره و گروهی ، آموزش می دهد

## **دستورالعمل نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت:**

**تعریف:** • گیرندگان خدمت : مراجعین به بیمارستان • اموال : کلیه متعلقات مربوط به بیمار

**هدف:** حفظ اموال گیرندگان خدمت و افزایش رضایت آنان

### **دستورالعمل:**

- ۱- نکات ایمنی را در خصوص نگهداری و حفظ اموال به بیماران در بدو ورود توسط پرستار بخش آموزش داده می شود
- ۲- بیمار وسایل خود را در کمد کنار تخت نگهداری کند.
- ۳- پرسنل انتظامات در تمامی شیفت ها ، کنترل اتاق بیماران را انجام دهند.
- ۴- در صورت مفقود شدن وسایل و اموال گیرنده خدمت ، مراتب را به اطلاع پرسنل انتظامات برسانید
- 
- ۵- مسئول انتظامات از طریق دوربین های مدار بسته اقدام به ردیابی و حل مشکل نماید
- ۶- در صورتی که بیمار بدون همراه نیاز به اتاق عمل داشته باشد لیست اموال بیمار در حضور مسئول انتظامات صورت جلسه شود و اموال قیمتی بیمار در گاو صندوق واحد حفاظت فنی نگهداری می شود و اموال غیر قیمتی در بخش نگهداری می شود، و بعد از بازگشت بیمار از اتاق عمل ، وسایل و اموال او برگردانده می شود.
- ۷- نتایج اقدامات پاراکلینیکی جز اموال بیماران بوده و در پرونده بیمار ضمیمه شده و در صورت تمایل بیمار / همراه یک نسخه از کپی آن تحویل آنها گردد.
- ۸- در صورت مجهول الهویه بودن بیمار و یا در صورت نداشتن همراه ، کلیه مدارک و اموال غیر ضروری بیمار تحویل بخش گردیده و در صورتی که اموال قیمتی باشد به مسئول حفاظت فنی اطلاع داده می شود.

### **امکانات و تسهیلات مورد نیاز:**

- \* کمد درب دار
- منابع مالی و انسانی
- فضای فیزیکی

## نحوه رسیدگی به شکایات:

بیماران عزیز در صورت داشتن شکایت می‌توانید در شیفت های صبح به دفتر مدیریت و در شیفتهای عصر و شب به دفتر سوپروایزری مراجعه نمایید.

ویا با شماره تلفن های ۰۷۱۵۴۵۲۶۵۰۵. داخلی ۲۲۵ صبح ها و داخلی ۲۷۹ عصر و شب ها تماس حاصل فرمایید.

در صورت لزوم می توانید جهت رسیدگی به شکایات خود به سایت بیمارستان با آدرس [ghirkarzinhp.sums.ac.ir/shekayat](http://ghirkarzinhp.sums.ac.ir/shekayat) مراجعه فرمایید.

سامانه پیامکی رسیدگی به شکایات نیز فعال میباشد شما می‌توانید شکایات خود را به سامانه پیامکی ۳۰۰۰۶۴۱۴۲۲۶۵۰۵ ارسال نمایید.



## **فرآیند حمایت از نوزادان متولد شده با ویژگی خاص:**

۱- مواجهه تیم درمان با نوزاد تازه متولد شده از والدین دارای ویژگی خاص

**\*\* آیا نوزاد رها شده است یا خیر؟ در صورت جواب بله**

۱- پذیرش نوزاد و تشکیل پرونده در اورژانس و معاینه توسط پزشک معالج و ثبت در سامانه های اچ آی اس و مددکاری

۲- بستری در بخش مراقبت های ویژه یا اعزام بیمار به مراکز با تجهیزات مناسب بیمار

۳- تماس مدد کاری با حراست و مسئول حفاظت فیزیکی و امور حقوقی بیمارستان

۳- تدوین صورت جلسه توسط حراست بیمارستان با کارشناس حقوقی

۴- اخذ حکم قضایی توسط واحد حقوقی بیمارستان جهت انتقال به بهزیستی

۵- ادامه مراقبت از نوزاد تا زمان ترخیص طبق دستور پزشک

۶- تحویل به پرسنل محترم اورژانس اجتماعی با قید در صورت جلسه

**\*\* آیا نوزاد رها شده است یا خیر؟ در صورت جواب خیر:**

۱- تماس با اورژانس اجتماعی و کسب اطلاع در صورت مواجه شدن با تولد نوزاد از والدین مشکوک به نگهداشتن صلاحیت نگهداری

۲- ادامه مراقبت از نوزاد تا زمان ترخیص طبق دستور پزشک

۳- تعیین صلاحیت والدین جهت نگهداری نوزاد و تدوین صورت جلسه توسط تیم اورژانس اجتماعی و مدد کار بیمارستان

## **\* آیا هویت مادر مشخص است؟ در صورت جواب خیر**

۱- پیگیری جهت احراز هویت مادر توسط سامانه ثبت احوال توسط مدد کار

۲- اخذ کد ملی از سامانه ثبت احوال و استعلام از سامانه بیمه ها توسط مدد کار بیمارستان

۳- پیگیری امور بیمه ای توسط کارشناس بیمه بیمارستان

۴- اصلاح پرونده پزشکی بر اساس اطلاعات دریافت شده از سامانه ثبت احوال

**\* آیا هویت مادر مشخص است؟ در صورت جواب بله**

**\* آیا والدین می توانند سرپرستی را بعهدہ بگیرند؟ در صورت جواب بله**

۱- ترخیص و تحویل نوزاد به والدین بر اساس صورت جلسه تدوین شده

**\* آیا والدین می توانند سرپرستی را بعهدہ بگیرند؟ در صورت جواب خیر**

۱- اخذ حکم قضایی جهت انتقال نوزاد به بهزیستی توسط اورزانس اجتماعی

۲- ترخیص نوزاد و تحویل به بهزیستی طبق تفاهم نامه بین دانشگاه و علوم پزشکی



### فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات بیمارستان ها

#### روش حضوری

**مراجعه حضوری:**

- در شیفت صبح مراجعه به اتاق رسیدگی به شکایات بیمارستان
- در شیفت های عصر و شب مراجعه به دفتر سوپروایزر بیمارستان

**مراجعه غیر حضوری:**

- تماس با شماره های \_\_\_\_\_ با \_\_\_\_\_
- ارسال پیامک به سامانه پیامکی بیمارستان به شماره \_\_\_\_\_
- تماس با صندوق صوتی واحد رسیدگی به شکایات به شماره \_\_\_\_\_
- مراجعه به وب سایت بیمارستان به آدرس \_\_\_\_\_

۱. مراجعه به مسوول رسیدگی به شکایات بیمارستان
۲. دریافت و تکمیل فرم اعلام شکایت
۳. دریافت شماره پیگیری از مسوول رسیدگی به شکایات بیمارستان
۴. تعیین مهلت پاسخگویی توسط مسوول رسیدگی به شکایات بیمارستان
۵. انتظار تا زمان مقرر جهت دریافت نتیجه.

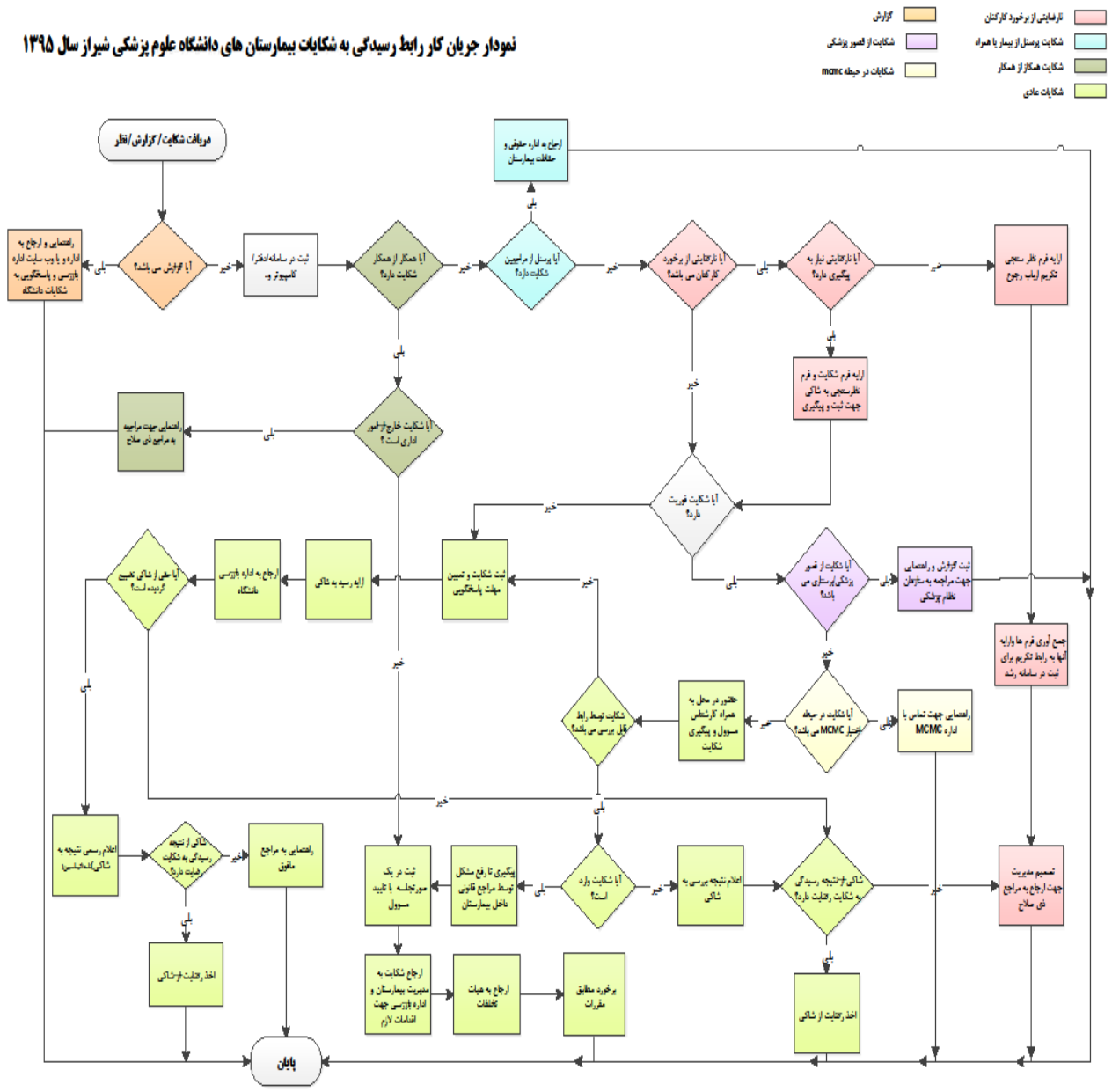
#### روش های غیر حضوری



بیماران عزیز میتوانند جهت ارسال شکایات خود مطابق فرایند بالا اقدام نمایند

# نمودار جریان کار رابط رسیدگی به شکایات

نمودار جریان کار رابط رسیدگی به شکایات بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال ۱۳۹۵



مرکز پایش مراقبت های درمانی    اداره حقوقی و املاک    هیات بنوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان    مدیریت حراست    اداره نظارت و ارزشیابی موسسات درمانی    مدیریت تحول اداری    اداره بازرسی ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

پوشش رده‌های مختلف کارکنان

پرستل یزشک، آزمایشگاه و رادیولوژی (زن) : مقنعه، شلوار و کفش مشکی - روپوش سفید

پرستل یزشک، آزمایشگاه و رادیولوژی (مرد) : شلوار و کفش مشکی - روپوش سفید

پرستار (زن) : مانتو سفید - شلوار و مقنعه سرمه‌ای - جوراب و کفش سفید

پرستار (مرد) : روپوش سفید - شلوار سرمه‌ای - کفش مشکی

پرستل اتاق عمل : لباس فرم سبز یا آبی

پرستل زایشگاه : لباس فرم سبز

مدارک پزشکی، پذیرش، صندوق و امور اداری : فرم مشکی یا سرمه‌ای

انتظامات : پیراهن آبی - شلوار و کفش مشکی ( مصوب اداره انتظامات دانشگاه )

تاسیسات : لباس فرم سرمه‌ای

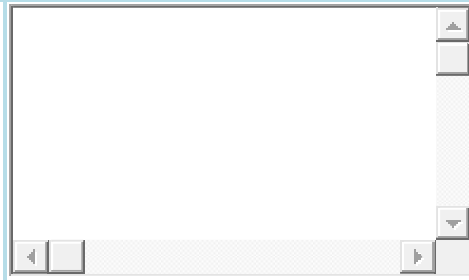
خدمات (زن) : مانتو آبی - مقنعه، شلوار و کفش مشکی

خدمات ( مرد) : پیراهن و شلوار آبی - کفش مشکی

نمونه ی فرم نظر سنجی در بخش ها

<p>آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است؟</p>	<p><input type="radio"/> بلی <input type="radio"/> تا حدودی <input type="radio"/> خیر</p>
<p>نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟</p>	<p><input type="radio"/> بسیار خوب <input type="radio"/> خوب <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> بد</p>
<p>آیا خدمت مورد نظر شمار در موعد مقرر انجام شده است؟</p>	<p><input type="radio"/> بلی <input type="radio"/> خیر</p>
<p>نام فرد یا افرادی که مناسبترین برخورد و همکاری با شما داشته اند را مرقوم فرمایید</p>	
<p>نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسبی با شما داشته اند را مرقوم فرمایید</p>	

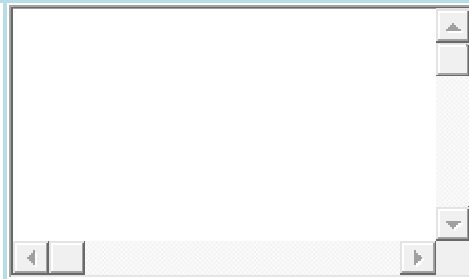
چنانچه درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است، لطفا  
مرقوم فرمایید



لطفا نظرات و پیشنهادات خود را برای اصلاح امور بنویسید



در صورت تمایل نام و نام خانوادگی و شماره تماس خود را ثبت  
نمایید



بیماران و همراهان عزیز به طور دلخواه میتوانند فرم نظرسنجی را از مسئول واحد درخواست کرده و  
تکمیل نمایند.

تلفن های مستقیم و داخلی بیمارستان امام محمد باقر (ع)

شماره تلفنهای مستقیم بیمارستان	۰۷۱۵۴۵۲۶۵۰۵-۷
فاکس	۰۷۱۵۴۵۲۶۲۹۲
کد پستی بیمارستان	۷۴۷۶۱۶۶۱۵۵

شماره تلفن داخلی، واحدهای مختلف بیمارستان امام محمد باقر(ع)

ردیف	واحد	شماره تلفن	ردیف	واحد	شماره تلفن
۱	اتفاقات	۲۷۲	۱۰	تلفنخانه	۲۰۱
۲	تالاسمی	۲۶۴	۱۱	داروخانه	۲۰۹
۳	مدیریت	۲۲۵	۱۲	لاندری CSR	۲۸۱
۴	مدارک پزشکی	۲۱۶	۱۳	نگهبانی	۲۰۶
۵	رادیولوژی	۲۳۲	۱۴	دیالیز	۲۷۵
۶	دفتر پرستاری	۲۲۰	۱۵	اتاق عمل	۲۴۶-۲۵۸
۷	پذیرش و ترخیص	۲۱۴	۱۶	آزمایشگاه	۲۴۴
۸	امور اداری	۲۴۳-۲۳۰	۱۷	بخش بستری	۲۸۵
۹	امور مالی	۲۳۳	۱۸	زایشگاه	۲۴۸
۱۰	پذیرش درمانگاه	۲۰۴			



### نکات قابل توجه:

- ۱- بیماران عزیز هر روز از ساعت ۱۲ تا ۱۴ مشاور مذهبی (حاج آقا مرید زاده) در نماز خانه بیمارستان حضور دارند در صورت نیاز به مشاوره میتوانید به ایشان مراجعه نمایید.
- ۲- بیماران عزیز پکیج عبادی در بخش موجود می باشد در صورت نیاز می توانید از پکیج عبادی موجود در کمد استفاده کنید.
- ۳- همراهان عزیز محل قرارگیری ویلچر و تخت جهت بیماران اورژانسی در کنار درب ورودی اتفاقات می باشد در صورت نیاز می توانید از آن ها استفاده نمایید.
- ۴- همراهان عزیز در صورت نیاز به حضور مشاور مذهبی بر بالین بیمارتان میتوانید جهت هماهنگی به مسئول بخش مراجعه نمایید.

با تشکر