

حقوق گیرندگان خدمت

۱۴۰۲- واحد بهبود کیفیت

مقدمه:

رضایتمندی بیماران، یکی از مشخصه های اثربخشی خدمات بیمارستان محسوب میشود. لازمه دستیابی به رضایتمندی بیماران، رعایت حقوق بیماران است. امروزه، علیرغم تلاشهای پزشکان و کارکنان بخش بهداشت و درمان و وجود امکانات وسیع، میزان نارضایتی و شکایت بیماران رو به افزایش نهاده است. عوارض ناشی از اقدامات پزشکی، که منجر به دادخواهی بیماران میشود، تأثیر عمیق و جدی بر زندگی فرد و خانواده بیمار داشته و تأثیر طولانی و نامطلوبی بر شغل و زندگی اجتماعی وی باقی می گذارد و حتی این امر سبب اضطراب، استرس، افسردگی و انزوای بیماران میگردد.

بدون شک، بخش عمده ای از رضایتمندی بیماران در مراکز درمانی، مربوط به رعایت حقوق آنان توسط کارکنان مراکز درمانی و کمک به آنان برای برآورده ساختن نیازهایشان می شود. با در نظر گرفتن منشور حقوق بیماران، میتوان از بیماران مراقبت های مؤثرتری را به عمل آورد. دریافت کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی خواستار رعایت و اجرای منشور حقوق بیماران هستند و انتظار دارند ضمن برآورده شدن نیازهای بهداشتی و درمانی آنها به حقوقشان احترام گذاشته شود.

منشور حقوق بیمار موجب بهبود روابط بین بیمار و کارکنان بهداشتی و درمانی میگردد. آگاهی بیماران از حقوق خود باعث افزایش کیفیت مراقبت ها شده و هزینه ها را کاهش میدهد. مسأله قابل توجه دیگر این است که آگاه نمودن بیماران و سهیم کردن آنها در تصمیم گیری و محترم شمردن حقوقشان، به بهبودی آنها سرعت می بخشد، دوران بستری در بیمارستان را کاهش داده و از صدمات روحی و جسمی جبران ناپذیر جلوگیری مینماید.

عدم رعایت حقوق بیماران میتواند موجب به مخاطره افتادن سلامتی، جان و امنیت بیماران و همچنین تضعیف رابطه بین کارکنان مراقبتهای بهداشتی- درمانی و بیماران گردد که در نهایت منجر به کاهش اثربخشی خدمات و مراقبتهای مؤثر از بیماران شود.

رعایت منشور حقوق بیمار موجب بهبود سریع در روابط بیمار و کارکنان بهداشتی و درمانی میگردد. ارتباط موفق منجر به اجرای کامل دستورات پزشکی توسط بیمار، افزایش کیفیت مراقبتها شده و از میزان شکایت بیماران از پزشکان به طور قابل ملاحظه ای می کاهد. یکی از صاحب نظران (هاتون) در این زمینه مینویسد برای تثبیت حقوق بیماران و تقویت مشارکت آنان در تصمیم گیریهای بهداشتی مربوط به خودشان، به تلاش و پیگیری بیشتری نیاز است. به عقیده وی حقوق بیمار به تنهایی با تکیه بر مبانی اخلاقی قابل دستیابی نبوده و با تدوین قوانین و دستورالعملها، باید مکانیسمهایی برای کنترل و پایش مداوم این حقوق را فراهم کرد. رایدر و مکلا در بررسی که با یک دیدگاه جهانی به منظور مقایسه وضعیت حقوق بیماران در چند کشور از جمله فنلاند، لیتوانی، مالزی، آفریقای جنوبی و انگلستان انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که حقوق بیماران در کشورهای مختلف تحت تأثیر زمینه های اقتصادی، اجتماعی، اخلاقی و فرهنگی آنها متفاوت است. توسعه و اجرای قوانین مربوط به حمایت از این حقوق نیز توابعی از همین شرایط هستند. بیماران به عنوان یکی از آسیبپذیرترین گروههای اجتماعی چه به لحاظ فیزیکی (جسمی) و چه به لحاظ روانی، اجتماعی و اقتصادی در معرض خطر قرار داشته و این عامل توجه خاص مجامع بینالمللی حقوق بشر به مفهوم حقوق بیمار میباشد. امروزه حفاظت از حقوق مشتری (که در سیستم خدمات بهداشتی بیمار/ مددجوست) جزیی از عدالت اجتماعی و احترام به حقوق بشر است در واقع قایل شدن حقوق برای بیماران بیانگر پایه ای برای عدالت و مشارکت در خدمات بهداشتی است.

باتوجه به اینکه سلامت جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی از مهمترین ابعاد وجودی هر فرد بوده و تأمین آن بر اساس اصل ۲۹ قانون اساسی از مهمترین تعهدات حاکمیت در جمهوری اسلامی ایران است و بر این اساس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خود را در قبال ارائه مطلوب خدمات سلامت برای آحاد جامعه مسئول میداند.

نظام سلامت کارآمد نیازمند مشارکت فعالانه و تعامل مناسب میان گیرندگان و ارائه کنندگان خدمات سلامت است. مراکز ارائه خدمات سلامت، باید نهادی برای درک و احترام به حقوق و مسئولیتهای گیرنده خدمت، خانوادگی آنان، پزشکان و سایر مراقبتکنندگان باشد.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی امیدوار است در سایه تعهد ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگری، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن تأمین گردد.

بهعنوان یکی از مهمترین ارکان ارایه خدمات سلامت، بیمارستانها باید نهادی برای درک و احترام به حقوق بیمار، خانواده آنان، پزشکان و سایر مراقبتکنندگان باشند. بیمارستانها و کلیه مراکز ارایه خدمات سلامت باید

به جنبه‌های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند. در سایه تعامل مناسب ارایه‌دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگران، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن قابل دستیابی خواهد بود .

بیمارستان مادر و کودک شوشتری در زمینی به مساحت حدود 5300 متر مربع در دو ساختمان با زیربنای به مساحت 6000 متر مربع در سال 1341 توسط شادروان حاج محمد صادق شوشتری پایه گذاری شده است.* در راستای برنامه تحول نظام سلامت در خصوص بسته ترویج زایمان طبیعی بیمارستان مادرو کودک شوشتری مورد بازسازی قرار گرفت.* عملیات بازسازی بیمارستان مادر و کودک شوشتری در 9 بهمن ماه 1393 با دستور ریاست محترم دانشگاه علوم پزشکی استان فارس آغاز شد ، از تاریخ 19 مردادماه 1394 پذیرش بیمار داشته است و در تاریخ 6 شهریورماه 1394 با حضور وزیر محترم بهداشت و درمان افتتاح گردید. -حفظ ایمنی مراجعین و ارائه دهندگان خدمات

بخش های بیمارستان

واحد های بالینی

ردیف	نام بخش	ردیف	نام بخش
1	اورژانس	4	بستری زنان
2	بلوک زایمان	5	مراقبت‌های ویژه نوزادان - فتو تراپی
3	اتاق عمل		

واحد های پاراکلینیک

ردیف	نام بخش	ردیف	نام بخش
1	آزمایشگاه	4	رادیولوژی - سونوگرافی
2	داروخانه	5	دندانپزشکی
3	درمانگاه	6	نوار قلب - اکو کاردیو گرافی

واحد های اداری

ردیف	نام واحد	ردیف	نام واحد
1	امور مالی	2	پذیرش و نوبت دهی
3	مدارک پزشکی	4	حراست
5	فناوری اطلاعات	6	انبار
7	تغذیه	8	بهداشت محیط
9	بهبود کیفیت	10	بهداشت حرفه ای
11	مددکاری	12	آموزش
13	کنترل عفونت	14	منابع انسانی
15	تجهیزات پزشکی	16	حفاظت فیزیکی
17	نقلیه	18	ایمنی
19	لاندری	20	بی خطر ساز
21	توزیع غذا	22	رسیدگی به شکایات
23	مدیریت بحران	24	صندوق- ترخیص
25	تاسیسات	25	تدارکات

نقشه و راهنمای طبقات

در ورودی طبقه همکف و دیوارهای ساختمان خطوط راهنما با رنگهای زیر قابل مشاهده است. دنبال کردن این خطوط شما را به مقصد مورد نظر هدایت می نماید.

اورژانس Emergencies	همکف ساختمان بیمارستان Ground Floor	راهنمای طبقات ساختمان اداری-درمانی
بستری نوزادان و NICU		
بستری زنان medicine		
بلوک زایمان و زایمان فیزیولوژیک		
اتاق عمل و ریکاوری OR- PACU		
آزمایشگاه Lab	همکف ساختمان درمانگاه تخصصی	
کلینیک زنان و زایمان - کلینیک نوزادان - کلینیک مراقبت های قبل از زایمان رادیولوژی - سونوگرافی - ماموگرافی - مشاوره تغذیه		

درمانگاه شماره 2	کلینیک طب فیزیکی و توانبخشی - طب سنتی - کلینیک نوار قلب - متخصص داخلی و عفونی - پزشک خانواده
حیاط	نمازخانه - حفاظت فیزیکی - بوفه - سرویس بهداشتی - داروخانه - پایگاه اورژانس 115
طبقه یک First Floor	واحدهای اداری و مالی - مدیریت - حراست Administrative
	سوپروایزر Supervisor
	دفتر رسیدگی به شکایات Complaint Manager
	Social Working مددکاری
	مدارک پزشکی و نمازخانه - واحد درآمد
طبقه زیرزمین Basement	انبار
	موتورخانه و تاسیسات
	رختشویخانه
	انبار تجهیزات پزشکی
	انبار دارویی
	بایگانی مدارک پزشکی

فرایند پذیرش و تشکیل پرونده

اتفاقات

- 1- مراجعه بیمار به تریاژ واقع در اتفاقات بیمارستان و اولویت بندی ویزیت توسط پرسنل این واحد
 - 2- ویزیت بیمار توسط پزشک
 - 3- تکمیل فرم بستری بیمار در صورتی که پزشک تشخیص دهد بیمار باید بستری شود.
 - 4- دریافت فرم بستری و مراجعه همراه بیمار به واحد پذیرش جهت تشکیل پرونده. (در شیفت عصر و شب واحد صندوق مراحل تشکیل پرونده را انجام می دهد.)
 - 5- اخذ پرونده، دست بند شناسایی و کتابچه راهنمای بیمارستان توسط همراه.
 - 6- ارائه پرونده به واحد اتفاقات
- شماره داخلی: 1137-1140

اتاق عمل

- 1- مراجعه بیمار و همراه به پذیرش اتاق عمل.
- 2- تحویل دستور پذیرش که از پزشک اخذ شده است به مسئول پذیرش اتاق عمل.
- 3- ویزیت توسط پزشک بیهوشی و قبل از دریافت نوبت.

- 4- در صورتی که پزشک بیهوشی برای بیمار درخواست مشاوره (قلب، مغز و ...) نماید ارجاع به پزشک مشاور.
- 5- تعیین نوبت عمل در صورت تایید پزشک بیهوشی.
- 6- مراجعه به پذیرش اتاق عمل یک یا دو روز قبل از زمان تعیین شده جهت تشکیل پرونده و انجام آزمایشات و عکس برداری و ...
- 7- بستری شدن در بخش. (در بیماران سرپائی ساعت مراجعه برای انجام عمل تعیین می گردد).

چنانچه سوالی در مورد نحوه پذیرش جهت انجام عمل سزارین دارید در ساعات اداری با شماره 32324803 داخلی 1167 تماس حاصل نمائید.

شماره داخلی : 1190 – 1191 – 1192

بلوک زایمان

- 1- مراجعه بیمار به درمانگاه یا اتفاقات و ارائه پرونده به منشی.
- 2- بررسی دستورات جراح و متخصص بیهوشی و اطمینان از انجام مشاوره ها و آزمایشات.
- 3- تعیین زمان بستری با توجه به نوع عمل و اعلام آن به بیمار
- 4- مراجعه بیمار در زمان مقرر جهت بستری شدن

شماره داخلی : 1153

*نکات مهم در هنگام پذیرش

ارایه کارت ملی بیمار، آدرس، تلفن و مشخصات دقیق هنگام پذیرش و تشکیل پرونده ضروری است. همچنین بیماران مونث که سن آنها بیشتر از 12 سال می باشد علاوه بر مدارک فوق بایستی شناسنامه خود را به همراه داشته باشند زیرا تایید دفترچه ایشان منوط به رویت اصل شناسنامه آنان است.

راهنمای انجام خدمات پاراکلینیک

رادیولوژی

- 1- مراجعه بیمار به بخش رادیولوژی بیمارستان واقع در درمانگاه و طبقه همکف.
- 2- ارائه درخواست پزشک به متصدی رادیولوژی (دقت نمائید افرادی که بیمه هستند کد رهگیری از پزشک درخواست کننده تحویل بگیرند).
- 3- وارد کردن مشخصات بیمار و نوع درخواست در سیستم رایانه ای توسط متصدی رادیولوژی.
- 4- مراجعه بیمار یا همراه به صندوق و پرداخت هزینه تصویر برداری.
- 5- دریافت رسید از متصدی صندوق.
- 6- ارایه رسید صندوق به متصدی رادیولوژی.
- 7- انجام تصویر برداری.
- 8- دریافت جواب رادیولوژی به صورت سی دی بدون گزارش رادیولوژیست. (در صورتی که پزشک معالج درخواست گزارش رادیولوژیست نموده باشد، جواب تصویر برداری بیست و چهار ساعت بعد قابل ارائه خواهد بود. لطفا قبل از مراجعه ضمن تماس با شماره 32324803 داخلی 1179 از آماده بودن جواب اطمینان حاصل نمائید.)

آزمایشگاه

- 1- مراجعه بیمار به آزمایشگاه و ارائه برگ درخواست آزمایش به مسئول پذیرش آزمایشگاه.
- 2- ثبت مشخصات بیمه و بیمار توسط مسئول پذیرش آزمایشگاه در سیستم.
- 3- مراجعه بیمار به صندوق و پرداخت هزینه.
- 4- ارائه رسید صندوق به آزمایشگاه.
- 5- نمونه گیری آزمایش.

- 6- دریافت رسید زمان جواب دهی.
 - 7- مراجعه در تاریخ مقرر جهت دریافت جواب آزمایش.
- شماره داخلی : 1157 – 1156

درمانگاه

اخذ نوبت حضوری

- 1- اخذ نوبت از دستگاه با توجه به پزشک مورد نظر توسط بیمار.
 - 2- مراجعه به درمانگاه و ارائه دفترچه و فرم ارجاع به متصدی درمانگاه.
 - 3- ثبت مشخصات بیمار در سیستم رایانه ای و توسط متصدی درمانگاه.
 - 4- دریافت قبض حسابداری از درمانگاه و مراجعه بیمار به صندوق و پرداخت هزینه.
 - 5- مراجعه به سالن انتظار جهت ویزیت توسط پزشک بر اساس نوبت.
- شماره داخلی پذیرش : 1170

اخذ نوبت غیر حضوری

نوبت دهی تلفنی

- 1- نوبت دهی تلفنی با تماس با شماره ۰۷۱-۳۲۹۳۰۷۸۹

نوبت دهی اینترنتی

1. نوبت دهی اینترنتی با ورود با سامانه <https://nobat.sums.ac.ir>
2. انتخاب شهر شیراز
3. انتخاب گزینه بیمارستان مادر و کودک شوشتری
4. انتخاب تخصص مورد نظر
5. وارد کردن نام پزشک در صورتی که میدانید و سپس انتخاب گزینه جستجو را زده
6. گزینه اطلاعات بیشتر و دریافت نوبت را میزنید.
7. گزینه دریافت نوبت را میزنید.

مددکاری

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

- 1- بیمه نمودن بیماران فاقد بیمه.
 - 2- پیگیری مشکلات مالی بیماران بی بضاعت.
 - 3- رسیدگی به امور بیماران اتباع بیگانه.
 - 4- رسیدگی به امور بیماران مجهول الهویه و بلاصاحب.
 - 5- معرفی بیماران به مراکز ارائه دهنده خدمات اجتماعی.
 - 6- انجام مشاوره مددکاری با بیماران.
- شماره داخلی: 1170

مقررات بیمه و سازمانهای طرف قرارداد

بیمه های پایه طرف قرارداد:

بیمه سلامت

تامین اجتماعی

خدمات درمانی

خدمات درمانی نیروهای مسلح

بیمه بانک صادرات

بیمه های تکمیلی:

بیمه ایران

بیمه ملت

بیمه بانک صادرات

نکته:

در صورتی که تحت پوشش بیمه های تکمیلی مطابق جدول زیر می باشید، پیش از ترخیص نسبت به ارایه کد رهگیری از شرکت بیمه گر به بیمارستان اقدام نمایید.

در صورتی که تحت پوشش سایر بیمه های تکمیلی می باشید :

در صورت استفاده نکردن از تخفیف بیمه تکمیلی، پس از ترخیص نسبت به اخذ مدارک ذیل اقدام نموده و مدارک را به بیمه مربوطه ارایه نمایند:

- 1- روکش صورتحساب
- 2- ریز صورتحساب
- 3- برگ خلاصه پرونده
- 4- شرح عمل، لیست وسایل مصرفی و داروهای اتاق عمل در صورتی که تحت عمل جراحی قرار گرفته اید.
- 5- گزارش سونوگرافی و..... در صورتی که برای شما انجام شده است.

***اگر بیمه ندارید**

در بدو بستری با هماهنگی با سرپرستار از مددکار اجتماعی / مسؤل صندوق وقت بخواهید نسبت به ثبت نام شما در سامانه بیمه سلامت اقدام نماید.

عودت هزینه

در صورتی که نیاز است وجهی به شما مسترد گردد:

الف : خدمات سرپایی

با در دست داشتن قبض پرداخت ممهور به مهر واحد ارایه دهنده خدمت به صندوق مراجعه و مبلغ را دریافت نمایید.

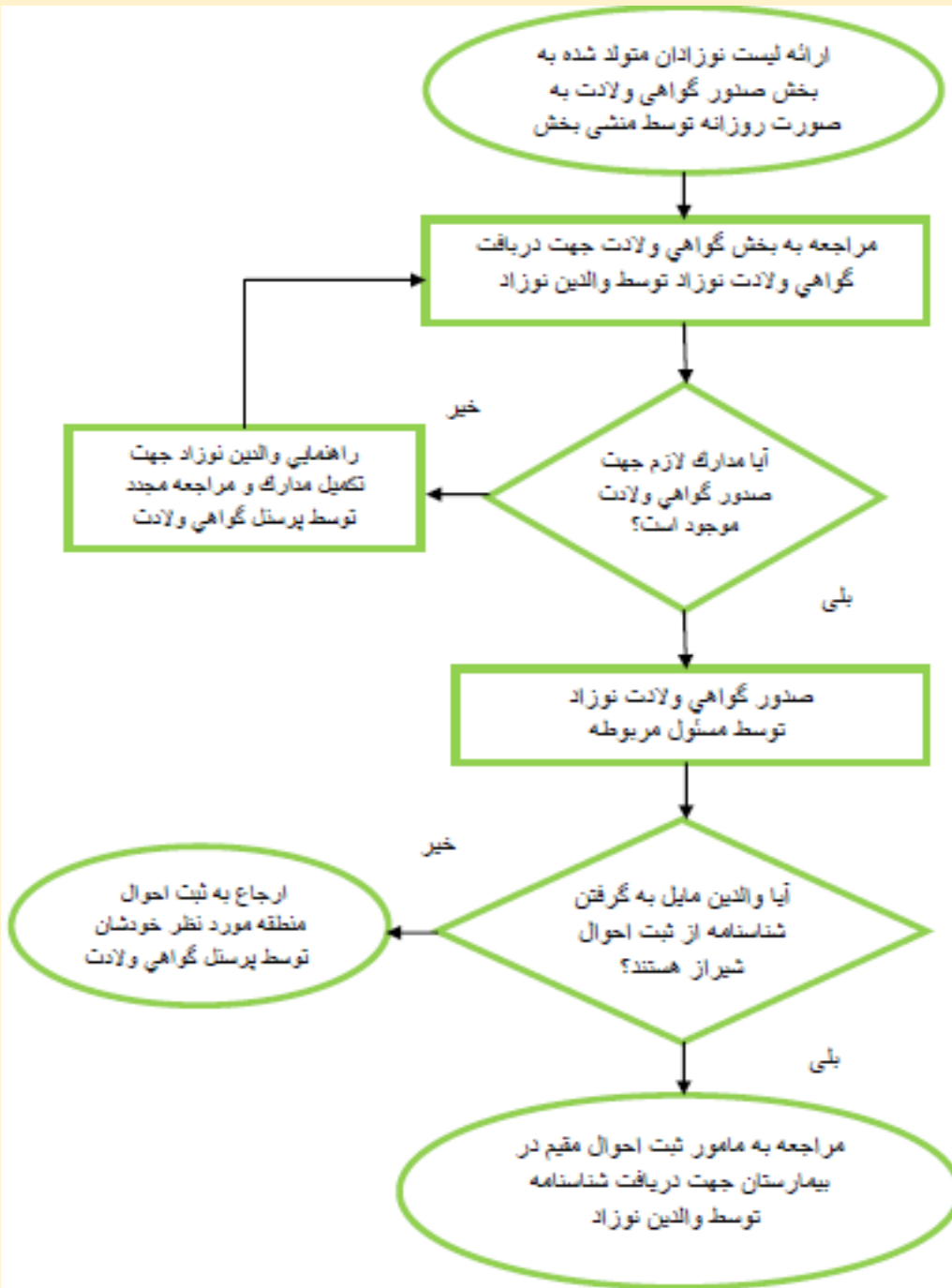
ب:خدمات بستری

- (1) در صورتی که مبلغ مذکور کمتر از صد هزار تومان است: با در دست داشتن رسید پرداختی به صندوق مراجعه و نسبت به اخذ صورتحساب اقدام نمایید. سپس با به همراه داشتن کپی شناسنامه یا کارت ملی بیمار و یا بستگان درجه یک صورتحساب را به تایید مسول درآمد، رئیس حسابداری و رئیس بیمارستان رسانده و نسبت به دریافت مبلغ از صندوق اقدام نمایید.
- (2) در صورتی که مبلغ مورد نظر بیشتر از صد هزار تومان است: با در دست داشتن رسید پرداختی و کپی مدارک شناسایی بیمار و یا بستگان درجه یک و شماره حساب فعال به واحد ترخیص مراجعه و بعد از تایید مدارک، وجه قابل استرداد به حساب ارائه شده واریز می گردد.

فرآیند ترخیص از بیمارستان

- 1- دستور پزشک معالج مبنی بر بلا مانع بودن ترخیص بیمار.
- 2- تکمیل پرونده پزشکی و مالی بیمار توسط بخش مربوطه.
- 3- ارسال پرونده بیمار به واحد اقتصاد درمان جهت بررسی و تأیید.
- 4- مطلع نمودن بیمار یا همراه جهت مراجعه به واحد ترخیص و اخذ مدارک لازم.
- 5- مراجعه بیمار به واحد ترخیص و انجام تسویه حساب.
- 6- ارائه اطلاعات مورد نیاز پس از ترخیص به بیمار توسط بخش مربوطه.

فرایند صدور گواهی ولادت





منشور حقوق مراجعین

در مطب پزشکان و دندان پزشکان

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

- خدمات سلامت باید شایسته شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی، مذهبی و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- خدمات سلامت به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل محدودیت‌های غیرضروری باشد.
- زمان استاندارد دریافت شرح حال بیمار و معاینه وی براساس دستورالعمل‌های مصوب کشوری (مندرج در وب سایت صیانت از حقوق شهروندی) رعایت گردد.
- پذیرش بیماران با وضعیت اورژانس (به تشخیص پزشک) و ارائه خدمات به موقع به ایشان، در سریع‌ترین زمان ممکن و بدون در نظر گرفتن نوبت سایر بیماران باشد.
- در صورتی که ارائه خدمات به بیمار یا وضعیت اورژانس در مطب مقدور نبوده و نیاز به انتقال بیمار به بیمارستان باشد، پس از انجام اقدامات اولیه توسط پزشک و تماس با شماره ۱۱۵ انتقال بیمار به مراکز درمانی طبق ضوابط مرکز فوریت‌های پزشکی انجام گیرد.
- پزشک جهت مشاهده نتایج خدمات تشخیصی از جمله: آزمایش‌ها، رادیوگرافی‌ها و ... چنانچه بیمار را مورد ارزیابی، معاینه و درمان مختصر قرار دهد مجاز به دریافت حق ویزیت مجدد می‌باشد ولی در مطب‌های پزشک خانواده و همکار پزشک خانواده، بعد از گذشت یک هفته از معاینه اول، دریافت ویزیت مجدد مجاز خواهد شد.

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

- زمان نوبت دهی یا قبل از معاینه، آمادگی‌های مورد لزوم بیمار جهت معاینه توسط پزشک اطلاع‌رسانی شود.
- آخرین تعرفه‌های مصوب ابلاغی و بیمه‌های طرف قرارداد، در معرض دید مراجعین نصب شده باشد.
- ویزیت بیماران، بر اساس زمان تقریبی از قبل اعلام شده به ایشان (در صورت نبود بیمار با وضعیت اورژانس) صورت گیرد.
- روز و ساعت (تقریبی) حضور پزشک به نحو مطلوب اطلاع‌رسانی شده و حضور پزشک نیز در مطب، بر اساس زمان اعلام شده باشد.
- تغییرات ایجاد شده در برنامه زمانی، در اسرع وقت و به نحو مطلوب به بیمار اطلاع‌رسانی شود.
- بیمار حق دارد از سیر روند درمانی و هزینه‌های احتمالی پیش روی خود، در زمان مناسب، جهت تصمیم‌گیری آگاه شود.
- مجوزهای قانونی کلیه افرادی که در مطب مشغول به ارائه خدمات درمانی هستند، در معرض دید مراجعین نصب شده باشد.
- اطلاعات مورد نیاز و آموزش‌های ضروری به بیمار، در زمان مناسب و با در نظر گرفتن شرایط بیمار، توسط پزشک یا دستیار وی ارائه گردد.

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

- پزشکان علاوه بر ارائه اطلاعات تشخیصی - درمانی و توضیحات شفاف و قابل فهم از عوارض و مزایای درمان‌های پیش رو و جایگزین به بیمار، زمان لازم و کافی نیز جهت تصمیم‌گیری آزادانه و انتخاب آگاهانه بین درمان‌های پیشنهادی ارائه نمایند.
- پزشکان جهت انجام هرگونه عمل جراحی یا اقدام درمانی که نیاز به اخذ رضایت آگاهانه دارد، پس از ارائه اطلاعات لازم و کافی به بیمار یا سرپرست قانونی وی، فرم مخصوص رضایت آگاهانه را در مطب تکمیل و جهت تصمیم‌گیری و یا ارجاع بیمار به بیمارستان، به ایشان ارائه نمایند.

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

- رعایت اصل رازداری مربوط به تمامی اطلاعات فردی و درمانی بیمار، الزامی است و فقط پزشک، بیمار و یا افرادی که قانون آن‌ها را استثنا کرده باشد می‌توانند به این اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- در تمامی مراحل ارائه خدمت اعم از تشخیصی و درمانی، باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و تمامی اقدامات و امکانات لازم جهت رعایت حریم خصوصی ایشان از جمله: ویزیت نشدن هم‌زمان دو یا چند بیمار، وجود پاراوان در کنار تخت‌های موجود در مطب و ... فراهم گردد.
- نصب دوربین در اتاق‌های تشخیصی و درمانی ممنوع می‌باشد و در خصوص دوربین‌های نصب شده در محل‌های مجاز اطلاع‌رسانی مناسب صورت گیرد.
- در صورت درخواست و یا رضایت بیمار، حضور یکی از محارم یا فرد معتمد وی در هنگام معاینات اولیه بیمار بلامانع می‌باشد.
- همراهی یک نفر از والدین/سرپرستان قانونی در کنار کودک در هنگام معاینات تشخیصی و درمانی الزامی می‌باشد.

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

- بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض هر یک از حقوق خود که موضوع منشور حقوق بیمار یا مشمول سایر تخلفات پزشکی است، به سازمان نظام پزشکی شهر خود مراجعه و جهت ارائه پیشنهاد، نظر و یا تقدیر از عملکرد پزشکان به وب‌سایت آن سازمان، به آدرس الکترونیکی <https://shirazimc.ir> مراجعه نماید.
- بیمار یا وراثت قانونی وی در صورت داشتن ادعای خسارت مالی و جانی، در شهرستان شیراز می‌توانند به دادسرای ویژه جرایم پزشکی و در شهرستان‌ها به مراجع قضایی محل سکونت خود مراجعه نمایند.
- شهروندان می‌توانند گزارش تخلفات پزشکی را به سامانه تلفنی ۱۹۰ وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی نیز اعلام نمایند.

منشور اخلاقی مراجعین

در مطب پزشکان و دندان پزشکان

شهروندان محترم در زمان مراجعه به مطب پزشکان و دندان پزشکان لازم است موارد زیر را رعایت نمایند

- شایسته است به منظور حفظ شأن و منزلت افراد، تعامل و همکاری مناسبی با کارکنان داشته باشید.
- قبل از مراجعه به مراکز تشخیصی- درمانی، اعتبار بیمه خود را از طریق کد دستوری موبایل # ۱۶۶۶ * استعلام نمایید.
- در صورتی که به عنوان همراه بیمار وارد اتاق پزشک می شوید، از طرح سوال در مورد بیماری خود اجتناب نمایید.
- نظر خود را جهت نسخه نویسی (تقاضای داروهای اضافی، اقدامات تشخیصی- درمانی غیر ضرور و ...) به پزشک تحمیل ننمایید.
- از مداخله و طرح سوال در خصوص بیماری سایر مراجعین خودداری نمایید.
- از مکالمه با تلفن همراه، در سالن انتظار و در زمان معاینه خودداری نمایید.
- از ضبط مکالمات بدون اجازه پزشک خودداری نمایید.
- قبل از معاینه، بهداشت فردی، اقدامات لازم جهت دریافت خدمات تشخیصی- درمانی و ... را رعایت نمایید.
- فقط در صورت صلاحدید پزشک خانواده، به بیمار فرم ارجاع داده خواهد شد در غیر این صورت بیمار حق اعتراض و اصرار جهت گرفتن فرم ارجاع را ندارد.
- طبق زمان از قبل اعلام شده به مطب مراجعه نمایید در غیر این صورت تقاضای معاینه خارج از نوبت ننموده و منتظر دستور پزشک خود باشید.
- پزشک در اولین معاینه (بیمار غیر اورژانسی)، با توجه به توانایی علمی و فنی، وقت، امکانات و ... جهت انتخاب بیمار و شروع همکاری در درمان وی مختار است.
- پیشنهاد می گردد شهروندان محترم سوابق درمان خود از جمله: عکس های رادیولوژی، نتایج آزمایش ها، دستور پزشکان و را جمع آوری، نزد خود نگه داری و در صورت نیاز، در اختیار پزشک قرار دهند.



کلیه شهروندان گرامی می توانند جهت دریافت اطلاعات بیشتر از حقوق خود و ارائه دهندگان خدمات سلامت در مراکز درمانی، به وب سایت صیانت از حقوق شهروندی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز به آدرس <https://shahrvand.sums.ac.ir> مراجعه و یا با

اسکن QR Code روبرو به این وب سایت دسترسی داشته باشند.

کارگروه صیانت از حقوق شهروندی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

آنچه بیماران بستری باید بدانند

- پزشک متخصص روزانه یکبار شما را ویزیت می نماید. ساعت حضور پزشک متخصص بر بالین شما را از پرستار خود جویا شوید. در سایر ساعات شبانه روز در صورتی که شما به حضور پزشک احتیاج پیدا کنید از حضور متخصصان مقیم و پزشکان عمومی بهره مند خواهید بود
- اگر تمایل به استفاده از غذای بیمارستان را ندارید با در جریان گذاشتن پرستار خود از ایشان راهنمایی لازم را در مورد نوع غذایی که باید مصرف کنید بگیرید.
- همراه داشتن وسایل شخصی جهت بیماران الزامی است (دستمال کاغذی، مسواک، خمیردندان، درجه تب و دمپایی و...) که به هنگام پذیرش باید خریداری گردد.
- در صورت سابقه بستری قبلی، خلاصه پرونده قبلی را همراه بیاورید. همچنین چنانچه تحت درمان بیماری های دیگر هستید و دارو مصرف می کنید در هنگام بستری شدن نوع بیماری و داروهای خود را به پزشک و پرستار اعلام نمایید.
- دارو فقط و فقط توسط پرسنل داده می شود و از استفاده از داروهای قبلی اجتناب گردد.
- روزانه یکبار همکاران کمک بهیار ملحفه و لباس شما را تعویض می نمایند. در صورتی که بیش از این نیاز به ملحفه و لباس داشته باشید، از پرستار خود تقاضا کنید نسبت به هماهنگی جهت تعویض آنها اقدام نمایند.
- در کلیه بخش های بستری ملزومات عبادی شامل سنگ تیمم، سجاده و چادر نماز، مهر و تسبیح، قرآن و مفاتیح موجود می باشد. در صورت نیاز از پرستار خود تقاضا کنید آنها را در اختیار شما بگذارد. همچنین امام جماعت مرکز به صورت هفتگی از بیماران محترم عیادت می نماید. در صورتی که نیاز به طرح سوالات شرعی خود دارید از پرستار خود بخواهید با امام جماعت مرکز هماهنگی نموده و ایشان را (که در شیفت صبح در فرهنگسرای بیمارستان حضور دارند) بر بالین شما حاضر نماید.
- استفاده از تلفن همراه در بخش های عادی به نحوی که مزاحمتی برای سایر بیماران ایجاد ننماید بلا مانع می باشد. خواهشمند است در ساعات استراحت و ویزیت پزشک معالج تلفن همراه خود را در حالت بی صدا یا خاموش قرار دهید. در صورتی که نیاز به استفاده از تلفن بخش را دارید با پرستار خود هماهنگی نمایید. همکاران ما نسبت به برقراری ارتباط، با شما همکاری لازم را به عمل خواهند آورد.

توجه: استفاده از دوربین تلفن همراه، دوربین عکاسی و فیلمبرداری در تمامی قسمتهای بیمارستان ممنوع می باشد.

- در بدو ورود برای حفظ سلامت خود و سایرین و پیشگیری از ابتلای به بیماری کرونا حتما از ماسک استفاده نمایید.
- 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 همکاران پرستار ما هنگام دادن دارو با مشکلی جهت شناسایی مواجه نشوند.
- در بدو پذیرش در بخش، پول و سایر اشیاء قیمتی خود را به خانواده تحویل دهید و در طول مدت بستری از لوازم شخصی خود مانند تلفن همراه و... مواظبت نمایید زیرا بیمارستان و کارکنان بخش در قبال حفظ اشیاء قیمتی شما مسئولیتی ندارند.
- در شستشوی دستها با آب و صابون بویژه پس از استفاده از سرویس بهداشتی و قبل از صرف غذا گوشا باشید. کادر درمانی، همراهان و ملاقات کنندگان نیز می بایست قبل و بعد از تماس با بیمار به شستشوی دست توجه فرمایند.
- جهت رعایت بهداشت فردی و جلوگیری از سرایت بیماری، بیمار و همراهان وی به هیچ وجه نباید از لوازم شخصی سایر بیماران نظیر تخت ملحفه، پتو، لیوان و... استفاده نمایند.
- از رفت و آمد به اتاق 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 در طول بستری نرده ی محافظ را همواره بالا نگه دارید.
- در بدو ورود کلیه داروهایی را که استفاده می نمایید به بخش تحویل نمایید و در تمام طول مدت بستری از استفاده کردن هرگونه دارو بدون هماهنگی با پزشک خود جدا خودداری نمایید.

- در اتاق شما سطل زباله به رنگ های آبی و زرد موجود می باشد. زباله های معمولی نظیر کاغذ یا باقی مانده مواد غذایی را در سطل های آبی رنگ و زباله های عفونی نظیر دستمال کاغذی، پوشک آلوده و هرگونه وسیله آغشته به خون مثل پنبه و چسب زخم و .. را در سطلهای زرد رنگ بیاندازید. همچنین سطل های مخصوصی جهت دفع اجسام تیز و برنده در نظر گرفته شده است.
- 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 جدا 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.
- خروج از بخش بدون هماهنگی با مسئول بخش ممنوع است.
- چنانچه پس از ترخیص، دچار علائم زیر شدید، حتماً می بایستی در اولین فرصت به پزشک معالج خود مراجعه و یا با سوپروایزر کنترل عفونت بیمارستان تماس حاصل فرمایید: تب بالای 38 درجه - لرز - ترشح چرکی از محل عمل جراحی - دردناکی، تورم، قرمزی و گرمی ناحیه عمل جراحی - آبسه محل زخم جراحی - افزایش ترشحات تنفسی و سرفه زیاد.
- کلیه درخواستهای خود را می توانید از طریق سیستم احضار پرستار که در بالای تختها تعبیه شده است با ایستگاه پرستاری در میان بگذارید.

• نکات ویژه همراهان بیمار

- در بخش زنان همراه بیمار بایستی همکن و همجنس بیمار باشد.
- همراهان عزیز در هنگام ویزیت بالینی پزشک اتاق را ترک ننمایند.
- دارو فقط و فقط توسط پرسنل داده می شود و از استفاده از داروهای قبلی اجتناب گردد.
- از قرار دادن دارو در کمد بیمار خودداری نمایید و چنانچه از داروی خاص یا احياناً مواد مخدر استفاده می شود، حتماً موضوع را به پزشک معالج و پرسنل پرستاری اطلاع دهید، از مصرف خودسرانه هرگونه دارو جدا خودداری فرمایید، زیرا تداخلات دارویی ممکن است باعث ایجاد عوارض جبران ناپذیری برای بیمار گردد.
- به منظور رفاه بیماران و حفظ نظم بیمارستان از مراجعه به بیمارستان در خارج از ساعات ملاقات خودداری نمایید.
- از توصیه درمانی و دارویی به بیمار خود و سایر بیماران خودداری نمایید.
- نگهداری میوه در پلاستیک مشکی و کارتن در یخچال ممنوع است.
- بخشهای مراقبت ویژه (ان ای سی یو) فاقد ملاقاتی می باشد (ورود به بخش ویژه، از خط قرمز جلوی درب ورودی ممنوع بوده و در صورت داشتن هرگونه سؤال می بایست از طریق آیفون نصب شده جلوی درب ورودی بخش اقدام گردد.) در صورت نیاز جهت حضور در بخش مراقبت ویژه می بایست با مسئول بخش هماهنگی لازم به عمل آید. این ممنوعیت ها جهت تسریع در روند بهبودی بیماران قرار داده شده است.
- تحت هیچ شرایطی به سرم بیمار دست نزنید و در صورت لزوم پرستار را خبر دهید.
- در صورت لیز خوردن و افتادن بیمار در تمام نقاط بخش بلافاصله پرستار مربوطه را مطلع نمایید. حتی اگر بیمار آسیبی ندیده باشد.
- از اینکه شئون اسلامی و اخلاقی را رعایت می نمایید سپاسگزاریم.
- رعایت پوشش و حجاب اسلامی در کلیه قسمتهای بیمارستان الزامی است.
- جهت حفظ سلامت بیماران، مراجعین استعمال دخانیات در این مرکز ممنوع می باشد.
- جهت حفظ آسایش بیماران استفاده از وسایل صوتی و تصویری شخصی خودداری نمایید.
- در صورتی که در مدت همراهی بیمار خود احتیاج به غذا دارید در بدو ورود منشی یا مسئول بخش را مطلع سازید تا نسبت به رزرو غذا برای شما اقدام نمایند.
- در هنگام ویزیت روزانه پزشک، خواهشمند است اتاق بیمار را ترک نموده . بزرگان ما هنگام خروج از بخش پاسخگوی سوالات شما می باشند.
- از آوردن پتو و سبد و وسایل متفرقه به بخش خودداری نمایید.
- از نشستن روی تخت بیمار خودداری نمایید.
- از آوردن گلدان و گل خودداری نمایید.
- بوفه مستقر در حیاط بیمارستان از ساعت 7 الی 24 آماده خدمت رسانی به شما می باشد.
- آب جوش و کپی در بوفه بیمارستان موجود می باشد.
- مقررات بیمارستان در مورد عیادت

- به منظور حفظ نظم و آرامش و پیشگیری از انتشار ویروس کرونا در بیمارستان، رسیدگی هر چه بهتر به بیماران و مراعات موازین بهداشتی عبادت از بیماران ممنوع می باشد. خواهشمند است به منظور حفظ سلامت کودکان (زیر 12 سال)، از آوردن آنها جهت ملاقات بیماران پرهیز نمایید. پرسنل انتظامات از ورود وسایل نقلیه شخصی به بیمارستان جلوگیری می نمایند. خواهشمند است جهت پارک خودروی خود از پارکینگ های عمومی استفاده نمایید.
- ساعات ملاقات بیماران در این مرکز به دلیل پیشگیری از انتشار ویروس کرونا ممنوع می باشد. خواهشمند است با همکاران ما در انتظامات همکاری به عمل آورید.

حقوق گیرنده خدمت

1- دریافت اطلاعات

- 1-1 منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.
- 1-2 بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار، دانشجو(با ذکر رشته و پایه تحصیلی) و ارتباط حرفه ای آنها با یک دیگر، اطلاع رسانی می نماید.
- 1-3 بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی ردههای مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل مینماید.
- 1-4 بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص روشهای تشخیصی و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه های ساده و قابل درک، اطلاع رسانی مینماید.
- 1-5 بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان، اطلاع رسانی مینماید
- 1-6 بیمارستان در زمان پذیرش به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستم های حمایتی اطلاع رسانی مینماید.
- 1-7 بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص تمام اقدامات پژوهشی مرتبط اطلاع رسانی مینماید.
- 1-8 بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان میدهد که تصمیم گیری وی مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.
- 1-9 بیمارستان اطمینان حاصل مینماید که قوانین و مقررات مربوط به رعایت کدهای ملی اخلاق در پژوهش در رابطه با تمام طرحهای تحقیقاتی که با موضوعات انسانی سر و کار دارد، رعایت میشوند.
- 1-10 بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص خط مشی حفاظت از اموال گیرنده خدمت اطلاع رسانی مینماید.

۲- ارائه خدمات سلامت مطلوب

۲-۱- بیمارستان به گیرنده خدمت، خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.

۲-۲- بیمارستان، در موارد اورژانس، بدون توجه به تأمین هزینه مراقبت، خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.

۲-۳- بیمارستان، در صورتی که ارائه خدمات سلامت مناسب در موارد اورژانس مقدور نباشد، پس از ارائه خدمات سلامت ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال گیرنده خدمت به واحد مجهز را فراهم مینماید.

۳- گروههای آسیب پذیر

۳-۱- بیمارستان از گروههای آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، گیرندگان خدمت مجهول الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و دیگر جمعیتهای در معرض خطر، به طور مناسب (تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی و درمانی) حمایت مینماید.

۴- گیرنده خدمت در حال احتضار

۴-۱- بیمارستان به گیرنده خدمتی که در مراحل پایانی زندگی است مراقبتهای محترمانه و توأم بامهربانی و همدردی ارائه می نماید.

۴-۲- بیمارستان شرایطی فراهم مینماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.

۵- محرمانه بودن اطلاعات

۵-۱- بیمارستان اطمینان حاصل می نماید که تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی، افراد مجاز از

طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند، می توانند به اطلاعات

دسترسی داشته باشند.

۵-۲ بیمارستان در صورت درخواست گیرنده خدمت، تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترس وی قرار می دهد.

۶- حفظ حریم خصوصی

۶-۱ بیمارستان، خدمات سلامت را با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت ارائه می نماید.

۶-۲ بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم مینماید.

۶-۳ بیمارستان شرایطی را فراهم نموده است که در همه بخشها به خصوص بخشهای مراقبت ویژه، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان)، در صورت درخواست بیمار، امکان پذیر باشد.

۶-۴ در بیمارستان استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد.

۶-۵ بیمارستان از پوشانده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیازی به مداخله ندارند، اطمینان کسب می نماید.

۶-۶ بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران را رعایت می نماید.

۷- همراه گیرنده خدمت

۷-۱ بیمارستان به گیرنده خدمت اجازه می دهد تا در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد همراه داشته باشد (همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک است مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد).

۸- پاسخ به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

۸-۱ بیمارستان فرآیندی مکتوب برای پاسخ به درخواستهای گیرنده خدمت در زمینه خدمات عبادی اعتقادی را دارد و به آن عمل می نماید

۹- آموزش

۹-۱ گیرنده خدمت آموزش های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می نماید.

۱۰- انتخاب آزادانه و مشارکت

۱۰-۱ بیمارستان از فراهم بودن امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه گیرنده خدمت مبنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع، اطمینان کسب می نماید.

۱۰-۲ بیمارستان پس از ارائه اطلاعات، با در نظر گرفتن شرایط بیمار، زمان لازم و کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب در اختیار گیرنده خدمت قرار می دهد.

۱۰-۳ بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب و از وی نظر خواهی کند

۱۰-۴ بیمارستان از قبول یا رد درمانهای پیشنهادی پس از آگاهی کامل از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان، شخص دیگری را در معرض خطر قرار میدهد، اطمینان کسب می نماید.

۱۰-۵ بیمارستان اعلام نظر قبلی گیرنده خدمت در مورد اقدامات درمانی آتی را در زمانی که گیرنده خدمت واجد ظرفیت تصمیم گیری است ثبت می نماید و در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی، به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در اختیار ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین گیرنده خدمت قرار می دهد.

۱۱- رضایت آگاهانه

۱۱-۱ در بیمارستان یک لیست مشخص از اقدامات و درمانهایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس است و رضایت آگاهانه براساس آن اخذ می گردد، لیست مذکور حداقل شامل موارد ذیل است:

- اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی
- بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق
- استفاده از خون و فرآورد ههای خونی
- تحقیقات
- اقدامات درمانی پرخطر(حداقل شامل: شوک درمانی، پرت ودرمانی، شیمی درمانی، آنژیوگرافی.)

۱۱-۲ بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسئولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می نماید.

۱۱-۳ مستندات نشان می دهند، اطلاعات لازم در زمینه خطرات، محاسن و جایگزینهای روش فعلی قبل از اخذ رضایت نامه آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار می گیرند.

۱۱-۴ رضایت اخذشده، همراه با تاریخ، ساعت، امضا، اثر انگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج می گردد.

۱۱-۵ اگر رضایت نامه عمومی خدمات مراقبتی در زمان پذیرش بستری یا سرپایی، از گیرنده خدمت اخذ میشود، دامنه و محدودیتهای آن به وضوح مشخص شده است.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

مرکز آموزشی درمانی / بیمارستان :

فرم رضایت نامه و برائت نامه

شماره پرونده :

سابقه بستری شدن:

ندارد

دارد

نام خانوادگی:	نام پدر:	نام پدر:	جنس: مؤنث <input type="checkbox"/> مذکر <input type="checkbox"/>	وضعیت تأهل: مجرد <input type="checkbox"/> متأهل <input type="checkbox"/>
تاریخ تولد:	محل تولد:	شماره شناسنامه یا کد ملی:	مذهب:	شغل:
نشانی و تلفن بیمار:				

اخذ رضایت نامه در شرایط عادی

اینجانب فرزند دارای کد ملی و شماره شناسنامه صادره از متولد بیمار ولی بیمار سرپرست قانونی بیمار نماینده قانونی بیمار در کمال علم و آگاهی و سلامت تشخیص با توضیحات پزشک یا پزشکان و همکاران تیم کادر معالج از عوارض احتمالی مربوط به درمان که اهم عوارض شایع آن عبارت است از به روشنی مطلع شدم همچنین در خصوص اقداماتی که امکان دارد در طول زمان عمل/درمان از قبیل صورت گیرد یا درمانهای جایگزینی همچون آگاهی یافته و در حضور با آگاهی کامل رضایت خود را جهت اقدام مذکور و سایر اقدامات تشخیصی و درمانی که طبق صلاحدید پزشکان و کادر درمانی و با رعایت موازین علمی، فنی و قانونی انجام شود، اعلام می دارم و پزشک معالج آقای دکتر/خانم دکتر و تیم همراه و کادر تشخیصی و درمانی را از مسئولیت ناشی از بروز عوارض احتمالی یا عواملی که منتهی به فوت گردد که امکان دارد علیرغم رعایت موازین علمی، فنی و قانونی در طول عمل/درمان یا بعد از آن ایجاد گردد، بریء الذمه نموده و هر گونه ادعایی علیه نامبردگان اعم از کیفری یا حقوقی نخواهم داشت همچنین مطالبه هرگونه حق و حقوقی را از خود و ورثه قانونی خود ساقط می نمایم.

تاریخ زمان: ساعت: دقیقه: اثر انگشت بیمار / اولیاء قانونی امضاء و مهر پزشک معالج

شاهد(کادر درمان): نام و نام خانوادگی نام پدر سمت: امضاء

شاهد: نام و نام خانوادگی نام پدر دارای کد ملی نسبت با بیمار

نشانی و شماره تلفن تماس شاهد: اثر انگشت شاهد

اجازه ترخیص با میل شخصی در شرایط عادی

اینجانب بیمار / ولی بیمار نسبت با بیمار با میل شخصی خود و برخلاف صلاحدید و توصیه پزشکان مسئول بیمارستان و با آگاهی از عوارض و خطرات محتمل از این اقدام که شامل این موارد می باشد.....

مسئولین این بیمارستان را مسئول عواقب و خطراتی که از این عمل ناشی می شود، نمی دانم.

تاریخ زمان: ساعت: دقیقه: اثر انگشت بیمار / اولیاء قانونی امضاء و مهر پزشک معالج

شاهد(کادر درمان): نام و نام خانوادگی نام پدر سمت: امضاء

شاهد: نام و نام خانوادگی نام پدر دارای کد ملی نسبت با بیمار

نشانی و شماره تلفن اثر انگشت شاهد

صورت جلسه اظهار عدم امکان اخذ رضایت نامه در شرایط اورژانسی

نظر به اینکه برابر قانون (ماده 60 قانون مجازات اسلامی) در موارد فوری که اجازه گرفتن ممکن نباشد پزشک ضامن نمی باشد فلذا با توجه به این قانون چون اجازه گرفتن از بیمار و سایر اشخاص ذیصلاح به لحاظ وضعیت بیمار آقای / خانم ممکن نمی باشد و با عنایت به فوریت اقدامات درمانی و یا اعمال جراحی بدین وسیله ضرورت انجام اقدامات درمانی و اعمال جراحی بدون اخذ رضایت ، تأیید و اجراز می گردد.

تاریخ:..... زمان :. ساعت:.....دقیقه:..... نام و نام خانوادگی
نام و نام خانوادگی
امضاء ومهر پزشک همکار/پرستار / کادر درمانی (1) امضاء ومهر پزشک همکار/پرستار/کادر درمانی(2)
امضاء و مهر پزشک معالج :

صورت جلسه ترخیص یا میل شخصی در موارد امتناع بیمار از تکمیل فرم ترخیص یا میل شخصی

بیمار علیرغم ذکر مراتب ضرورت و فوریت انجام اقدامات درمانی و اعمال جراحی و آگاهی از عوارض احتمالی همچون : حاضر به انجام اعمال مذکور نبوده و لذا با رضایت خود / اولیاء قانونی مرکز درمانی را ترک می نماید.

تاریخ:..... زمان :. ساعت:.....دقیقه:..... نام و نام خانوادگی
نام و نام خانوادگی
امضاء ومهر پزشک معالج : امضاء و مهر پزشک همکار / پرستار / کادر درمانی (1) امضاء و مهر پزشک همکار / پرستار / کادر درمانی (2)

صورت جلسه امتناع بیمار از درمان توصیه شده توسط کادر درمان

اینجانب بیمار / ولی بیمار..... علیرغم ذکر مراتب ضرورت و فوریت انجام اقدام که عدم انجام آن می تواند منجر به بروز عوارضی همچون گردد حاضر به انجام اقدام یا اقدامات مذکور نبوده و لذا با مسئولیت خود / اولیاء قانونی از انجام آن امتناع می نمایم.

تاریخ:..... زمان :. ساعت:.....دقیقه:..... اثر انگشت بیمار/ولی بیمار
امضاء و مهر پزشک معالج
شاهد اول : نام و نام خانوادگی نام پدر دارای کد ملی نسبت با بیمار / سمت
نشانی و شماره تلفن تماس:.....

امضاء/ اثر انگشت شاهد اول

شاهد دوم : نام و نام خانوادگی نام پدر دارای کد ملی نسبت با بیمار / سمت
نشانی و شماره تلفن تماس
امضاء/ اثر انگشت شاهد دوم

اجازه استفاده از اطلاعات پزشکی

اینجانب بیمار / ولی بیمار رضایت خود را در مورد استفاده از اطلاعات کلینیکی ثبت شده در پرونده پزشکی خود / بیمار خود را در امور آموزشی ، تحقیقاتی ، درمانی و حقوقی توسط بیمارستان را اعلام می دارم.

تاریخ:..... زمان :. ساعت:.....دقیقه:..... اثر انگشت بیمار / ولی بیمار
شاهد: نام و نام خانوادگی نام پدر دارای کد ملی نسبت با بیمار / سمت
نشانی و شماره تلفن تماس:.....
امضاء/ اثر انگشت شاهد

12 - نحوه دریافت رضایت هزینه خدمات از گیرنده خدمت

۱۲-۱ دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، براساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.

۱۲-۲ انجام تمام اقدامات ضروری در فوریت های پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین جاری انجام می گیرد.

۱۲-۳ گیرنده خدمت در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از وجود تخصص های لازم برای درمان، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع میگردد و در صورت امکان حق انتخاب دارد.

۱۳- نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

۱۳-۱ فرآیند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرآیند در محلی قابل رؤیت نصب شده است.

۱۳-۲ بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان میدهد تا بدون ترس از مجازات و به وجود آمدن اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت، بدون ذکر نام، به صورت کتبی و شفاهی به شیوه ای محترمانه و با رعایت قوانین و مقررات به مقامات ذیصلاح شکایت نماید یا پیشنهاد دهد.

۱۳-۳ بیمارستان در اسرع وقت به شکایت گیرنده خدمت رسیدگی مینماید و خسارت وارده به وی را جبران می نماید.

در این بیمارستان به منظور اطلاع مسئولین از نظرات و میزان رضایتمندی بیماران از نحوه ی رفتار و عملکرد پرسنل و امکانات موجود به گونه ای برنامه ریزی شده است که کارشناسان ما به صورت مداوم در بخش ها حضور یافته و از نظرات بیماران مطلع می گردند. این نظرات به صورت محرمانه روزانه به ریاست و مدیر بیمارستان اطلاع داده می شود.

همچنین در کلیه بخش های بیمارستان فرم های نظر سنجی ارباب رجوع موجود می باشد. بیماران گرامی می توانند نسبت به درج نظرات و پیشنهادات خود اقدام و در صندوق های که به این منظور در نقاط مختلف بیمارستان تعبیه شده بیاندارند.

چنانچه از عملکرد هر یک از واحدها و یا کارکنان بیمارستان شکایتی یا پیشنهادی دارید میتوانید به یکی از روشهای زیر اقدام نمائید:

–مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات واقع در طبقه اول ساختمان اداری در ساعات اداری و دفتر سوپروایزری در ساعات غیر اداری.

–تکمیل فرم شکایت موجود در کلیه بخشهای بیمارستان و قرار دادن در صندوق نظرات، پیشنهادات و شکایات.

–ارسال پیامک بدون متن به شماره 09032762101

–تماس با محل کار مسئول رسیدگی به شکایات به شماره 32324806 شماره داخلی 1139

–مراجعه به وب سایت بیمارستان به آدرس shoushtari.sums.ac.ir و تکمیل فرم شکایت.

فرم طرح شکایت		
شماره پیگیری: _____	تاریخ: _____ ساعت: _____	
اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس		
نام واحد: _____		

مشخصات شاکی		
نام و نام خانوادگی: _____	کد ملی: _____	شماره همراه: _____
تلفن منزل: _____		
آدرس محل سکونت / کار: _____		
کد پستی: _____	شغل: _____	(در صورت نامعتبر بودن مشخصات شاکی و یا شماره تماس ایشان، شکایت پیگیری نخواهد شد)
نام بیمار: _____ نام بخش بستری: _____ شماره پرونده: _____		
آیا شکایت خود را از مراجع دیگری پیگیری نموده اید؟ لطفاً نام آن مرجع را بنویسید؟ _____		
درخواست و یا خواسته مورد انتظار شما چیست؟ _____		

مشخصات متشاکی		
نام واحد یا شخص متشاکی: _____		
محل خدمت متشاکی: _____		
ساعت: _____		

یوست دارد؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>		شرح شکایت
تعداد _____ برگ و _____ صفحه		
<div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 20px;"></div>		
امضاء	تاریخ	



نام خانوادگی: _____
 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس

صور تجلسه بررسی شکایات در محل

تاریخ: _____
 ساعت: _____
 شماره شکایت: _____

نام مرکز: _____

مشخصات شاکی

نام و نام خانوادگی شاکی: _____ نام بیمار: _____ شماره پرونده: _____
 آدرس: _____ شماره تماس: _____
 مشخصات متشاکی: نام و نام خانوادگی: _____ شماره پرستگی: _____ سمت: _____
 نام بخش / واحد / اداره: _____ نام و نام خانوادگی مسوول بخش / واحد / اداره: _____

پیوست: دارد ندارد

شرح شکایات:

نتیجه بررسی:

امضاء: _____ امضاء: _____ امضاء: _____ امضاء: _____ امضاء: _____ امضاء: _____
 رابط رسیدگی به شکایات / مسوول / سوپروایزر / مدیریت شاکی متشاکی شاهد شاهد شاهد



۱۴-سنجش رضایت گیرنده خدمت

۱۴-۱ بیمارستان رضایت گیرنده خدمت را مورد سنجش قرار می دهد.

۱۴-۲ تحلیل نتایج و طراحی و اجرای برنامه مداخله ای مناسب براساس آن مستند شده اند.

۱۵-خط مشی ها و روش ها

۱۵-۱ بیمارستان خط مشی ها و روش های شفاف و روشنی شامل موارد ذیل تدوین نموده و اجرا

مینماید:

- حفاظت از اموال گیرنده خدمت
- انتقال خبر بد
- استفاده نکردن از همراه بیمار در ارائه خدمات درمانی
- حمایت از گروههای پر خطر . آسیب پذیر
- راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان
- نظارت بر خارج ساختن عضو از اهداکننده و انتقال آن
- بیمارستان حق ندارد از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی استفاده نماید.

عنوان خط مشی: حفاظت از اموال گیرنده خدمت

❖ دامنه کاربرد:

- تمام بخش های بالینی اعم از بستری ، سرپایی ، اورژانس ، تریاژ ، اتاق های عمل، بلوک زایمان و غیره .
- تمام واحدهای پاراکلینیکی اعم از رادیولوژی، آزمایشگاه، ماموگرافی، داروخانه و غیره.
- تمام واحدهای پشتیبانی، اداری و مالی.
- تمام پرسنل بیمارستان اعم از پزشک، سوپروایزر، سرپرستار، پرستار، ماما، بهیار، کمک بهیار، خدمات، پرسنل واحدهای پاراکلینیکی، پرسنل واحدهای پشتیبانی، مدیریت، مسئول حراست و نیروهای انتظامات.
- تمام مراجعین به بیمارستان ، بیماران و همراهان بیمار.

❖ تعاریف:

□ اموال متعلق به بیمار به سه دسته تقسیم می شوند:

- الف. اموال ارزشمند بیمار یا مصدوم: پول، چک، کارت اعتباری، کلیه وسایل الکترونیکی و جواهرات (طلا، نقره و سنگ های قیمتی) و غیره.
- ب. لباس های بیمار یا مصدوم: کفش، کیف دستی، چمدان، عینک، دندان مصنوعی، دفترچه بیمه، پرونده و غیره.
- ج. سایر موارد: داروها و غیره.

❖ هدف:

ایجاد آرامش روحی و روانی در بیماران ، افزایش اعتماد عمومی به بیمارستان، افزایش رضایتمندی و رعایت حقوق بیمار.

❖ روش اجرایی:

□مسئول حفاظت فیزیکی بیمارستان ، مسئول نگهداری از تمام اشیاء پیدا شده در بیمارستان معرفی می شوند.

➤ اگر یابنده فردی از پرسنل درمان باشد:

می بایست یابنده در تمام شیفت ها (صبح، عصر و شب)، اشیاء پیدا شده را به مسئول شیفت / اینچارج بخش تحویل نماید؛ سپس مسئول شیفت/اینچارج بخش (بعنوان واسط بین یابنده و مسئول حفاظت از اموال گیرنده خدمت)، در شیفت صبح که مسئول نگهداری از اموال در بیمارستان حضور دارند شیء پیدا شده را مستقیماً به ایشان تحویل نمایند و صورتجلسه ای تکمیل و به امضای طرفین برسد و نزد مسئول حفاظت از اموال، بایگانی شود؛ و در شیفت های عصر و شب که مسئول حفاظت از اموال در بیمارستان حضور ندارند شیء پیدا شده تحویل مسئول شیفت حفاظت فیزیکی داده شود؛ مسئول شیفت حفاظت فیزیکی در شیفت عصر و شب، نیز به محض تحویل اشیاء از اینچارج بخش، صورتجلسه ای را تکمیل و به امضای طرفین برسد و شیء را سریعاً پلمپ و در مکان امن نگهداری کرده و در اسرع وقت تحویل مسئول حفاظت فیزیکی خواهد داد.

➤ اگر یابنده فردی از پرسنل اداری-مالی باشد:

- یابنده در شیفت صبح شیء پیدا شده را مستقیماً به مسئول حفاظت فیزیکی تحویل می دهد و صورتجلسه ای تکمیل و به امضای طرفین برسد و نزد مسئول حفاظت از اموال، بایگانی شود.
- در شیفت عصر و شب شیء پیدا شده را به مسئول شیفت حفاظت فیزیکی می دهد.
- بیمارستان در زمان پذیرش به بیمارانی که بصورت غیراورژانسی مراجعه می نمایند طی آموزش های شفاهی و ارایه پمفلت مربوطه در خصوص امکانات موجود بیمارستان جهت نگهداری اموال ایشان از جمله کمد کنار تخت و ... را آموزش داده و به ایشان خاطر نشان خواهد کرد که امنیت عمومی تامین خواهد شد اما اکیدا توصیه گردد از به همراه آوردن وسایل و اشیاء قیمتی در زمان بستری خودداری نمایند زیرا مسئولیت نگهداری از این اموال به عهده خود شخص می باشد و از بیمار در فرم آموزش حین بستری اثر انگشت و امضاء اخذ گردد.

- اموال بیمارانی که بصورت اورژانسی و بدون همراه وارد بیمارستان یا بخش اورژانس شده اند به مسئول شیفت تحویل داده می شود تا ایشان به مسئول نگهداری از اموال / مسئول شیفت حفاظت فیزیکی بیمارستان آن را تحویل نمایند و سریعاً صورتجلسه ای با حضور اینچارج و مسئول نگهداری از اموال / مسئول شیفت حفاظت فیزیکی در دو نسخه تکمیل و یک نسخه به واحد حفاظت از اموال بیماران و نسخه دیگر در پرونده بیماران ضمیمه شود.
- بازگرداندن اشیاء و وسایل صرفاً به شخص بیمار و در صورت عدم هوشیاری، به نماینده قانونی وی تحویل داده خواهد شد.
- تمام اشیاء بلاصاحب قیمتی ، اسناد و مدارک حداکثر یک ماه در بیمارستان نگهداری شده و پس از یک ماه ، تحویل حراست دانشگاه علوم پزشکی گردیده تا با هماهنگی دفتر نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری تصمیم نهایی اتخاذ گردد.
- اشیاء نظیر کیف و کفش حداکثر تا یک هفته در بیمارستان نگهداری شوند.
- بیمارستان مجهز به دوربین مدار بسته بوده و در صورت مراجعه و درخواست کتبی مراجعه کننده به بررسی فیلم های ضبط شده مسوول زیربط موظف است فیلم ها را بررسی و گزارش را به مدیریت یا مقام مافوق اعلام نماید .به مراجعه کننده اطلاع رسانی گردد که کتبا درخواست نموده و مسوول زیربط رسیدی مبنی بر دریافت درخواست کتبی به ایشان ارائه نماید، اما ارائه هرگونه تصویر و فیلم از سامانه دوربین مداربسته به مراکز انتظامی، اشخاص حقیقی و حقوقی و ...می بایست با مجوز و دستور قضایی انجام پذیرد.
- مسئول زیربط موظف است پس از درخواست کتبی نسبت به تهیه مستندات فیلم مربوطه بصورت مجزا اقدامات لازم را انجام داده و تا زمان دریافت دستورات قضایی و یا مافوق از آن محافظت نماید.

➤ تمامی کارکنان آموزش های لازم در خصوص موارد زیر را دریافت نمایند :

- همه پرسنل بیمارستان هیچ گونه وظیفه ای در قبال درخواست بیماران و یا همراهان جهت نگهداری اموال خود حتی به مدت کوتاه ندارند و عواقب نگهداری وسایل بیمار به عهده ایشان می باشد.
- همه وسایل و اشیاء (دفترچه، موبایل، اوراق و اسناد و غیره) پیدا شده سریعاً به مسئول نگهداری از اموال تحویل و از نگهداری در بخش خودداری شود.
- در صورت مراجعه افراد به پرسنل و اعلام مفقودی وسایل خود، می بایست مسئول نگهداری از اموال به ایشان معرفی گردد.
- بیمارانی که بصورت اورژانسی و بدون همراه وارد بیمارستان یا بخش اورژانس شده سریعاً صورتجلسه ای با حضور اینچارج و مسئول شیفت حفاظت فیزیکی در دو نسخه تکمیل و یک نسخه به واحد نگهداری از اموال و نسخه دیگر در پرونده بیمار ضمیمه گردد.

عنوان : بیان خبر بد

❖ تعاریف:

خبر بد: عبارت است از هر اطلاعات یا خبری که دیدگاه فرد را نسبت به آینده تحت تاثیر منفی خود قرار دهد.
مکان مناسب: عبارت است از اتاق درمان کلیه بخش ها و دفتر سوپر وایزر که در زمان بیان اخبار ناگوار از نظر حریمخصوصی، تهویه، نور و امکانات کنترل شده است.

نحوه بیان خبر بد

- ۱- فرد م سئول گفتن خبر فوت بیمار (پزشک معالج بیمار، دستیار ارشد ای شان و یا با سابقه ترین پرستار حاضر در بخش) در زمانی که همراه در بخش حضور دارد ضمن اطلاع رسانی به م سئول انتظامات جهت حضور در بخش مذکور همراه متوفی را به اتاق مناسب هدایت نموده و با پیش بینی های لازم بر اساس فرهنگ، میزان استرس و ... ضمن ابزارهمدردی خبر فوت بیمار را به همراه ایشان ارائه می نماید.
- ۲- در شیفت های شب یا در زمانی که همراه در بخش حضور ندارد در صورتی که 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 ای شان درخواست می نماید فردی مطمئن در اولین فرصت ممکن در بیمارستان جهت انجام امور مربوطه حاضر شود .
- ۳- فرد مسئول خبر فوت بیمار را به هیچ عنوان به صورت تلفنی به خانواده و همراه ایشان اطلاع نمی دهند.
- ۴- پس از حضور همراه متوفی در بیمارستان مسئول اطلاع رسانی، ضمن هماهنگی با مسئول انتظامات ایشان را به اتاق مناسب هدایت و ضمن کسب اطمینان از آمادگی روحی و جسمی مراجعه کننده خبر فوت را با ضمن ابزار همدردی به ای شان اطلاع داده فضا و امکانات لازم را جهت ابراز احساسات و گریه و شیون بنا بر فرهنگ فرد را تا حد امکان فراهم می نماید.
- ۵- مسئول سردخانه موظف است زمان فضای مناسب جهت ابراز احساسات همراهان متوفی به خصوص درحین انتقال متوفی به آمبولانس محل جسد را در اختیار همراهان قرار دهد .

۶- مسئول شیفت انتظامات موظف است ضمن هماهنگی با مسئولین بخش و سردخانه زمان و فضا مناسب را در اختیار همراهان متوفی جهت ابراز احساسات قرار دهد به نحویکه تا حد امکان سایر بیماران و همراهان تحت تاثیر حداقل قرار گیرند .

۷- فرد گوینده خبر بد نباید خبر را به طور ناگهانی برای همراه بیمار بیان کند و از رک گوئی باید بپرهیزد.

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

۹- در بخش های بستری خبر بد توسط پزشک متخصص یا عمومی به بیمار و همراهان وی گفته می شود . و در صورت عدم حضور آنها سوپروایزر شیفت این مسولیت را به عهده دارد.

۱۰- پزشک و پرستار در حین بازگو کردن خبر بد باید از ابهام گوئی و گفتن اصطلاحات پزشکی که برای همراه بیمار قابل درک نیست به شدت بپرهیزد.

۱۱- مسئول جهت گفتن خبر بد در خصوص بیماری و عوارض آن بیمار یا همراه ای شان را به اتاق مناسب هدایت نموده و با حفظ خون سردی و ضمن احترام به عقاید و ارزش ها در خصوص بیماری و روند آن اطلاعات

۱۲- در صورتیکه بیمار ظرفیت تصمیم گیری درباره بیماری خود را نداشته باشد یعنی صرفاً در شرایط اختلال هوشیاری بیمار، حمله حاد سایکوز و نیز در بیماران عقب مانده ذهنی و کودکان زیر سن قانونی جایگزین قانونی او در جریان امور قرار می گیرد. بعلاوه بیماران می توانند در صورتی که خود تمایل داشته باشند حق دانستن خبر بد مرتبط با بیماری خود را به دیگران واگذار نمایند. لازم را به بیمار ارائه نماید .

۱. در زمان نیاز به گفتن خبر بدمسئول بخش یک اتاق در بخش با شرایط ذیل جهت گفتن خبر آماده نموده و به پرسنل و پزشکان بخش اطلاع رسانی نماید:

- ❖ دارای صندلی راحت جهت نشستن به تعداد حاضرین
 - ❖ فضای اتاق مذکور دارای حریم مناسبی باشد بنحوی که محرمانگی اطلاعات ذکر شده در این جلسه حفظ شود.
 - ❖ محل تردد پرسنل نباشد.
 - ❖ محل قرار گرفتن تلفنی که دیگران باید به آن پاسخ دهنده نباشد.
 - ❖ فضای اتاق صمیمانه غیررسمی یا نیمه رسمی باشد.
 - ❖ امکانات پذیرایی و نیز مدیریت کردن واکنش های فیزیولوژیک احتمالی همچون faint کردن مریض و ... در محیط در دسترس باشد.
۲. پزشک مسئول بیمار که آگاه ترین فرد تیم درمان است مسئولیت گفتن خبر بد به بیمار یا همراه ایشان را دارد و در صورت عدم حضور پزشک با توجه به تصویب در کمیته اخلاق بیمارستان این مسئولیت به دستیار ایشان یا باسابقه ترین پرستار حاضر در بخش که می تواند پاسخگوی سوالات درباره سیر بیماری) **prognose** (برنامه آینده درمانی باشد تفویض می گردد.
 ۳. در صورت موافقت بیمار یکی از همراهان به انتخاب بیمار در جلسه حضوردارد.
 ۴. 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 آرامش بیمار ، ضمن احترام به عقاید و ارزش ها در خصوص بیماری و روند آن اطلاعات لازم را به بیمار ارائه نماید.
 ۵. در صورت ارائه اطلاعات به خانواده یا همراه بیمار لازم است اسرار شخصی بیمار محرمانه حفظ گردد و در صورت تمایل بیمار و با رضایت ایشان اطلاعات به اعضاء خانواده یا سایر همراهان ارائه گردد.
 ۶. در زمان گفتن خبر بد خبردهنده می بایست مراقب عوارضی هم چون واکنشهای فیزیکی بیمار، افکارخودکشی و آسیب به دیگران و...را مدیریت نماید.
 ۷. پزشک در صورت نیاز جهت کاهش اضطراب و آرام نمودن بیمار ویا حل مشکلات بیمار با مشاورین وپزشکان اعصاب و روان ویا سایر ارائه دهندگان خدمت مشورت نماید.
 ۸. مسئول بخش تا حد امکان وسایل موردنیازآموزشی در خصوص نوع بیماری ، را جهت بیماروهمراه فراهم نماید
 ۹. در صورتیکه بیمار ظرفیت تصمیم گیری درباره بیماری خود را نداشته باشد یعنی صرفا در شرایط اختلال

۱۰. هوشیاری بیمار، حمله حاد سایکوز و نیز در بیماران عقب مانده ذهنی و کودکان زیر سن قانونی جایگزین قانونی او در جریان امور قرار گیرد.

عنوان: استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی

بیمارستان در راستای ارتقا رضایتمندی حقوق گیرندگان خدمت سیاست اتقاده نکردن از همراهان را هنگام ارائه خدمت به بیماران اتخاذ نموده است .

عنوان: حمایت از گروه های آسیب پذیر

❖ **گروه آسیب پذیر:** کودکان به ویژه کودکان زیر ده سال، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران مجهول الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست، بیماران بستری ۱۸ تا ۲۰ ساله که برای اولین بار در بخش بزرگسالان بستری میشوند، بیماران با اختلال تعادل .

❖ روش اجرایی:

1- در صورتی که اولین ارزیابی پرستاری نشان داد که بیمار در گروه بیماران آسیب پذیر مجهول الهویه و یا بیمار بدون سرپرست قرار دارد ، هم زمان با انجام اقدامات درمانی ضروری ، اطلاع رسانی به مددکار بیمارستان توسط مسئول شیفت انجام می شود .

2- مسئول مددکاری بیمارستان با راند بخش ها افراد مشمول را شناسایی می نماید.

3- مددکاری بیمارستان با افراد مشمول مشاوره می نماید.

4- کادر درمان جهت شناسایی بیماران مجهول الهویه از خط مشی و روش اجرایی مربوطه پیروی می نمایند.

5- پرستاران و پزشکان در صورت شناسایی بیماران آسیب پذیر، بیمار را به دفتر پرستاری معرفی می کنند.

- 6-مددکار در صورت عدم توانایی مالی بیمار از خدمات ارگان های دیگر در جهت رفع نیازمندی بیمار مثل (بهزیستی، کمیته ی امداد امام، امور اتباع خارجی)کمک می گیرد تا در فرایند درمان بیمار مانعی ایجاد نگردد.
- 7-شناسایی بیماران آسیب پذیر توسط مترون در راندرهای روزانه انجام میشود .پرستار بر بالین بیمار حضور پیدا می کند.
- 8-در صورت نداشتن اینکه بیمه نباشد، توسط واحد پرستاری اعلام می گردد .
- 9-پیگیری تجهیزات و اقلام دارویی مورد نیاز بیمار توسط واحد پرستاری تهیه می گردد .
- 10- توسط واحد پرستاری و یا گروه پزشکی مشاوره روانشناسی انجام می شود .
- 11- انجام مشاوره روانپزشکی در صورت صلاحدید پزشکان معالج انجام می گیرد.
- 12- بیمه و هزینه بیماران آسیب پذیر با تشخیص پرسنل ، امور حقوقی و مدیریت بیمارستان بررسی و مساعدت لازم انجام می گردد .
- 13- بیماران بعد از درمان و ترخیص با هماهنگی واحد پرستاری و امور حقوقی به خانواده، بستگان یا مراکز نگهداری ارجاع داده می شود.

قوانین و مقررات بیمارستان

۱. ساعت ملاقات بیماران در این بیمارستان ۱۵/۳۰ - ۱۴:۱۵ عصر می باشد خواهشمند است بعد از پایان وقت ملاقات ، جهت آرامش بیماران محوطه بیمارستان را ترک نمایید.
۲. ورود کودکان زیر ۱۲ سال بدلیل ضرورت رعایت سلامتی آنها ممنوع می باشد.
۳. استعمال دخانیات در تمام فضای داخلی بیمارستان اکیدا " ممنوع می باشد.



۴. خروج بیماران از بیمارستان مستلزم دریافت برگ خروج و ارائه به حفاظت فیزیکی می باشد.
۵. از آوردن گل های طبیعی و فلاکس چای ، پتو ، زیر انداز، پیاک نیاک و قلیان باه داخل بیمارساتان خودداری فرمایید . (حتی در محوطه بیمارستان)
۶. با رعایت بهداشت و نظافت محوطه بیمارستان ما را در ایجاد فضای زیبا و دلنشین یاری فرمایید.
۷. ورود وسیله نقلیه شخصی به داخل بیمارستان ممنوع می باشد.



۸. پرسنل حفاظت فیزیکی مسئول برقراری نظم و آرامش و ایجاد محیطی آرام جهت رسیدگی به بیماران می باشند لطفا " آنها را در ایجاد نظم و آرامش یاری فرمایید.
۹. در صورت نیاز به اقامت در بیمارستان می توانید با اخذ مجوز از دفتر سوپروایزر (طبقه اول) در اقامتگاه همراه بیمار که مجهز به کلیه امکانات رفاهی جهت شما عزیزان می باشد استراحت نمایید
۱۰. سپاسگزاری ما را به پاس رعایت حجاب و شئونات اسلامی در بیمارستان پذیرا باشید
۱۱. حضور همراه بیمار در بخش های بستری ممنوع بوده و فقط در موارد ضروری با تشخیص بخش پرستاری و دریافت کارت همراه بیمار امکان پذیر می باشد.
۱۲. مراجعین محترم می توانند جهت اطلاع از محل بستری بیمار خود به واحداطلاعات واقع در لابای بیمارستان مراجعه نمایند.

تعارفه خدمات شایع بیمارستان در سال 1400

لیست تعرفه های 1400 بیمارستان مادر و کودک شوشتری		
خدمت	پرداخت آزاد	پرداخت فرانشیز بیمه
ویزیت عمومی	194,000	58,200
ویزیت متخصص	205,000	61,500
ویزیت متخصص کودکان زیر 7 سال	246,000	74,000
ویزیت متخصص کودکان بالای 7 سال	205,000	62,000
ویزیت فوق تخصص	248,000	74,000
ویزیت فوق تخصص کودکان زیر 7 سال	298,000	106,000
ویزیت فوق تخصص کودکان بالای 7 سال	248,000	74,000
نوار قلب	166,070	49,830
نوار قلب جنین (NST)	372,250	111,690
طب سوزنی به ازای هر جلسه	180,320	180,320
مشاور تغذیه	244,620	244,620
تزریق داخل مفصل بزرگ	924,400	163,200
هتلینگ تخت عمومی	2,620,000	262,000
هتلینگ تخت نوزادان	2,620,000	262,000
هتلینگ تخت NICU	12,159,000	1,215,900
زایمان طبیعی	19,462,500	رایگان
سزارین	28,914,000	3,196,500

شماره تلفن ها و راههای ارتباطی با بیمارستان

شماره داخلی	نام واحد	ردیف	شماره داخلی	نام واحد	ردیف
1156	مسوول فنی	56	1110	مرکز تلفن	1
1157	آزمایشگاه	57	1111	فناوری اطلاعات و ارتباطات	2
1158	آزمایشگاه	58	1112	فناوری اطلاعات و ارتباطات	3
1159	درمانگاه (اتاق 2)	59	1113	حسابداری هزینه	4
1160	مدارک پزشکی	60	1114	انباردار	5
1161	مدارک پزشکی	61	1115	حقوق و دستمزد	6

1162	حفاظت فیزیکی - درب اورژانس	62	1116	بیمه گری	7
1287	استراحتگاه اورژانس	63	1117	مسئول درآمد	8
1289	کارشناس اقتصاد سلامت	64	1118	رئیس حسابداری	9
1165	درمانگاه (اتاق 22)	65	1196	فکس مدیریت	10
1166	درمانگاه (اتاق 23)	66	1120	تدارکات	11
1167	پذیرش و صندوق حسابداری	67	1121	تایمکس	12
1168	آزمایشگاه	68	1122	مسوول کارگزینی	13
1169	پذیرش	69	1123	کنترل عفونت	14
1170	نوبت دهی درمانگاه	70	1124	کارشناس امور بیمارستانی	15
1171	داروخانه	71	1125	سوپروایزر بالینی	16
1172	درمانگاه (اتاق 7)	72	1126	مسئول دفتر مترون	17
1173	درمانگاه (اتاق 1)	73	1127	ناظر دارویی	18
1174	درمانگاه (اتاق 5)	74	1128	مسئول آموزش	19
1175	درمانگاه (اتاق 4)	75	1129	بهداشت محیط	20
1176	درمانگاه (اتاق 8)	76	1130	تغذیه	21
1177	درمانگاه (اتاق 6)	77	1131	تجهیزات پزشکی	22
1293	درمانگاه (اتاق 9)	78	1132	مدیر بیمارستان	23
1179	درمانگاه (اتاق 10)	79	1133	مدیر پرستاری	24
1180	پانسیون پزشکان	80	1134	بسیج جامعه پزشکی	25
1181	پانسیون پزشکان	81	1135	فرهنگسرا	26
1182	پانسیون پزشکان	82	1136	CPSR	27

1183	پانسیون پزشکان	83	1137	اورژانس	28
1184	درمانگاه (اتاق 18)	84	1138	روابط عمومی	29
1185	درمانگاه (اتاق 19)	85	1139	کارشناس امور قراردادها	30
1186	مدارک پزشکی	86	1140	اورژانس	31
1187	بخش زایمان	87	1141	بخش نوزادان – NICU	32
1188	مرکز تلفن	88	1142	بخش نوزادان – NICU	33
1189	بیمه گری	89	1143	بستری زنان	34
1190	ریکاوری	90	1144	بستری	35
1191	اتاق عمل	91	1145	فیزیولوژی	36
1192	رختکن	92	1146	فیزیولوژی	37
1193	****	93	1147	فیزیولوژی	38
1194	ریاست	94	1148	فیزیولوژی	39
1195	حفاظت فیزیکی	95	1149	CSR	40
1196	فاکس مدیریت	96	1150	داروخانه	41
1197	لاندری	97	1151	بخش بستری	42
1198	آشپزخانه	98	1152	بخش بستری	43
1199	مسوول حراست	99	1153	بخش زایمان	44
1200	تاسیسات	100	1154	آزمایشگاه	45
1300	مسئول تاسیسات	101	1155	آزمایشگاه	46
1301	کارگزینی	102	1271	انتظامات سالن درمانگاه	47
1207	مسوول دفتر ریاست – مدیریت	103	1277	صدور شناسنامه ثبت احوال	48

1294	حفاظت فیزیکی - درب اورژانس	104	1279	سالن آموزشی زایمان فیزیولوژیک	49
1295	انتظامات درب ورودی	105	1284	طب سنتی و داخلی	50
1296	زباله سوز	106	1163	کارشناس اقتصاد درمان	51
1178	سونوگرافی	107	1315	حسابداری	52
1285	بهداشت حرفه ای	108	1286	بیمه سلامت	53
1311	تاسیسات	109	1314	متخصص توان بخشی	54
1297	نوار قلب کانکس	110	1317	منشی پزشک خانواده	55

**آدرس بیمارستان: شیراز - خیابان انقلاب (نادر) - حد فاصل چهار راه
گمرک و اصلاح نژاد - بیمارستان مادر و کودک شوشتری
تلفن: 32324803-32324805-32324806-32324806-32324808
32324808**

فاکس: 07132324803 داخلی 1196

پست الکترونیک:

shoushtari@sums.ac.ir

کدپستی: 7173775617 :

احکام شرعی

1- اگر کسی شک کند که لباس و بدنش نجس شده است به شک خود اعتنا نکند.

- 2- اگر لباس شسته شود ولی رنگ و بوی نجاست باقی مانده باشد لباس طاهر است.
- 3- اگر در بدن زخم یا جراحت یا دمل باشد که باعث نجسی شدن لباس می شود و عوض کردن لباس برای دیگران مشقت دارد می تواند با آن لباس نماز بخواند.
- 4- اگر رساندن آب به بدن برای بیمار ممکن نباشد یا ضرر داشته باشد می تواند به جای وضو یا غسل تیمم کند.
- 5- تیمم بر خاک و ریگ و کلوخ و سنگ (حتی سنگ گچ و آهک) و هر چه در عرف آنرا از اجزای زمین میدانند صحیح است.
- 6- وظیفه کسی که نمی تواند ایستاده نماز بخواند آن است که نشسته نماز بخواند.
- 7- اگر کسی نمیتواند ایستاده و نشسته نماز بخواند باید به صورت دراز کش و به طرف راست بدن به گونه ای که صورتش رو به قبله باشد و اگر نتواند به پهلو چپ و اگر نتوانست به پشت خوابیده و کف پایش رو به قبله باشد و بنا بر احتیاط واجب باید سرش در حد امکان برای رکوع و سجود اشاره کند و در صورتی که با سرش نتواند اشاره کند باید با چشمانش برای رکوع و سجده اشاره کند.
- 8- اگر بیمار به علت بیماری و جراحت نمی تواند حرف بزند یا حروف را صحیح ادا کند باید هر طوری که می تواند قرائت کند و اگر به هیچ صورت نمی تواند قرائت کند باید در قلب خود بگذراند و زبانش را حرکت دهد و به انگشت هم اشاره کند.
- 9- اگر شخصی احتمال دهد روزه برایش ضرر دارد یا دکتر به شخصی بگوید روزه برای او ضرر دارد در صورتی که از گفته دکتر گمان به ضرر یا خوف ضرر برای بیمار حاصل شود واجب است روزه نگیرد.
- 10- با وضویی که برای نماز صبح گرفته اگر تا ظهر باطل نشده میتواند نماز ظهر و عصر را بخواند.
- 11- اگر کسی وضو گرفت و در باطل شده وضو شک کند به شک خود اعتنا نکند.