



بیمارستان مادر و کودک شوشتری

راہنمای

حقوق کیرنڈگان خدمت



## فهرست مطالب

۱	خوش آمد گویی
۲	مقدمه
۵	معرفی بیمارستان
۸	فرآیند پذیرش و تشکیل پرونده
۱۲	روش های دریافت نوبت غیر حضوری
۱۳	مددکاری
۱۳	مقررات بیمه و سازمان های طرف قرارداد
۱۵	فرآیند ترخیص از بیمارستان
۱۶	فرآیند صدور گواهی ولادت
۱۷	منشور حقوق مراجعین
۱۹	آنچه بیماران بستری باید بدانند
۲۲	نکات ویژه همراهان بیمار
۲۴	حقوق گیرنده خدمت
۳۷	خبر بد
۴۰	حمایت از گروههای آسیب پذیر
۴۲	قوانین و مقررات بیمارستان
۴۳	تعرفه خدمات شایع در بیمارستان
۴۴	شماره تلفن و راههای ارتباطی با بیمارستان
۴۷	احکام شرعی

به بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی مادر و کودک شوشتری خوش آمدید. از لحظه ای که شما وارد این بیمارستان می‌شوید شما جزئی از خانواده بزرگ ما خواهید بود. از آنجا که هدف ما تشخیص و درمان به موقع شما توأم با کیفیت، رضایتمندی و ایمنی می باشد. در این کتابچه سعی بر آن بوده که اطلاعات مورد نیاز کلیه ابعاد مراقبت شما را لحاظ نماییم.

اطلاعات مندرج در این کتابچه شما را با محیط بیمارستان، قوانین و سیاستهای ما آشنا نموده و پاسخگوی بسیاری از سوالاتی خواهد بود که شما در طول مدت بستری با آن مواجه خواهید شد، لذا خواهشمند است کلیه مطالب را با دقت مطالعه بفرمایید. از سوی کلیه پرسنل کادر درمان، مدیران و مسوولان بیمارستان برای شما بیمار گرامی آرزوی بهبودی داریم، از شما تقاضا داریم با ارائه نظرات، پیشنهادات و شکایات سازنده خود، ما را در انجام وظیفه خود یاری بفرمایید.

## مقدمه

رضایت‌مندی بیماران، یکی از مشخصه‌های 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 می‌گذارد و حتی این امر سبب اضطراب، استرس، افسردگی و انزوای بیماران می‌گردد.

بدون شک، بخش عمده‌ای از رضایت‌مندی بیماران در مراکز درمانی، مربوط به رعایت حقوق آنان توسط کارکنان مراکز درمانی و کمک به آنان برای برآورده ساختن نیازهایشان می‌شود. با در نظر گرفتن منشور حقوق بیماران، می‌توان از بیماران مراقبت‌های 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 مراقبت‌ها شده و هزینه‌ها را کاهش می‌دهد. مسأله قابل توجه دیگر این است که آگاه نمودن بیماران و سهیم کردن آنها در تصمیم‌گیری و محترم شمردن حقوق‌شان، به بهبودی آنها سرعت می‌بخشد، دوران بستری در بیمارستان را کاهش داده و از صدمات روحی و جسمی جبران‌ناپذیر 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 ملاحظه‌ای می‌کاهد. یکی از صاحب نظران در این زمینه می‌نویسد برای تثبیت حقوق بیماران و تقویت مشارکت آنان در تصمیم‌گیری‌های 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 زمینه‌های 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 آسیب پذیرترین 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 ی خدمات سلامت، باید نهادی برای درک و احترام به حقوق و مسئولیتهای گیرنده خدمت، خانواده ی آنان، پزشکان و سایر مراقبت کنندگان 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.

به عنوان یکی از مهمترین ارکان ارایه خدمات سلامت، بیمارستانها بلید نهادی برای درک و احترام به حقوق بیمار، خانواده آنان، پزشکان و سایر مراقبت کنندگان باشند. بیمارستانها و کلیه مراکز ارایه خدمات سلامت باید به جنبه های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند. در سایه تعامل مناسب ارایه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگران، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن قابل دستیابی خواهد بود.

## معرفی بیمارستان

بیمارستان مادر و کودک شوشتری در زمینی به مساحت حدود ۵۳۰۰ متر مربع در دو ساختمان با زیربنای به مساحت ۶۰۰۰ متر مربع در سال ۱۳۴۱ توسط شادروان حاج محمد صادق شوشتری پایه گذاری شده است.

\* در راستای برنامه تحول نظام سلامت درخصوص بسته ترویج زایمان طبیعی بیمارستان مادر و کودک شوشتری مورد بازسازی قرار گرفت.

\* عملیات بازسازی بیمارستان مادر و کودک شوشتری در ۹ بهمن ماه ۱۳۹۳ با دستور ریاست محترم دانشگاه علوم پزشکی استان فارس آغاز شد ، از تاریخ ۱۹ مردادماه ۱۳۹۴ پذیرش بیمار داشته است و در تاریخ ۶ شهریورماه ۱۳۹۴ با حضور وزیر محترم بهداشت و درمان افتتاح گردید.

## خدمات

### بخش های بیمارستان

### واحد های بالینی

ردیف	نام بخش
۱	اورژانس
۲	بلوک زایمان
۳	اتاق عمل
۴	بستری زنان
۵	مراقبت ویژه نوزادان - نوزادان - فتو تراپی

## واحد های پاراکلینیک

ردیف	نام بخش
۱	آزمایشگاه
۲	داروخانه
۳	درمانگاه (زنان، اطفال، جراحی عمومی، قلب اطفال، داخلی، توان بخشی، بیهوشی، غدد اطفال، روانپزشک)
۴	رادیولوژی، سونوگرافی
۵	ناباروری
۶	نوار قلب، اکو کاردیو گرافی

## واحد های اداری

ردیف	نام واحد	ردیف	نام واحد
۱	امور مالی	۱۴	پذیرش و نوبت دهی
۲	مدارک پزشکی	۱۵	حراست
۳	فناوری اطلاعات	۱۶	انبار
۴	تغذیه	۱۷	بهداشت محیط
۵	بهبود کیفیت	۱۸	بهداشت حرفه ای
۶	مددکاری	۱۹	آموزش
۷	کنترل عفونت	۲۰	منابع انسانی
۸	تجهیزات پزشکی	۲۱	حفاظت فیزیکی
۹	نقلیه	۲۲	ایمنی
۱۰	لاندری	۲۳	روابط عمومی
۱۱	توزیع غذا	۲۴	رسیدگی به شکایات
۱۲	مدیریت بحران	۲۵	صندوق- ترخیص
۱۳	تاسیسات	۲۶	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		
کلینیک زنان و زایمان، کلینیک نوزادان، کلینیک مراقبت های قبل از زایمان رادیولوژی، سونوگرافی، ماموگرافی، مشاوره تغذیه	همکف ساختمان درمانگاه تخصصی	
کلینیک طب فیزیکی و توانبخشی، طب سنتی، کلینیک نوار قلب، متخصص داخلی و عفونی، پزشک خانواده	درمانگاه شماره ۲	
نمازخانه، حفاظت فیزیکی، بوفه، سرویس بهداشتی، داروخانه، آمبولانس	حیاط	
واحدهای اداری و مالی، مدیریت، حراست Administrative	طبقه یک First Floor	
سوپروایزر Supervisor		
دفتر رسیدگی به شکایات Complaint Manager		
مددکاری Social Working		
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

۱. مراجعه بیمار به تریاژ واقع در اتفاقات بیمارستان و اولویت بندی ویزیت توسط پرسنل این واحد.
۲. ویزیت بیمار توسط پزشک.
۳. تکمیل فرم بستری بیمار در صورتی که پزشک تشخیص دهد بیمار باید بستری شود.
۴. 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).
۵. اخذ پرونده، دست بند شناسایی و کتابچه راهنمای بیمارستان توسط همراه.
۶. ارائه پرونده به واحد اتفاقات.

شماره داخلی : ۱۱۳۷ - ۱۱۴۰

### اتاق عمل

۱. مراجعه بیمار و همراه به پذیرش اتاق عمل.
۲. تحویل دستور پذیرش که از پزشک اخذ شده است به مسئول پذیرش اتاق عمل.
۳. ویزیت توسط پزشک بیهوشی و قبل از دریافت نوبت.
۴. ارجاع به پزشک مشاور در صورتی که پزشک بیهوشی درخواست مشاوره قلب، مغز و ... نماید.
۵. تعیین نوبت عمل در صورت تایید پزشک بیهوشی.
۶. مراجعه به پذیرش اتاق عمل یک یا دو روز قبل از زمان تعیین شده جهت تشکیل پرونده و انجام آزمایشات و عکس برداری.
۷. بستری شدن در بخش. (در بیماران سرپائی ساعت مراجعه برای انجام عمل تعیین می گردد).

شماره داخلی : ۱۱۹۰ - ۱۱۹۱

چنانچه سوالی در مورد نحوه پذیرش جهت انجام عمل سزارین دارید در ساعات اداری با شماره ۳۲۳۲۴۸۰۳ داخلی ۱۱۶۷ تماس حاصل نمایید.

## بلوک زایمان

۱. مراجعه بیمار به درمانگاه یا اتفاقات و ارائه پرونده به منشی.
۲. بررسی دستورات جراح و متخصص بیهوشی و اطمینان از انجام مشاوره ها و آزمایشات.
۳. تعیین زمان بستری با توجه به نوع عمل و اعلام آن به بیمار.
۴. مراجعه بیمار در زمان مقرر جهت بستری شدن.

شماره داخلی : ۱۱۵۳

### \* 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 ۱۲ 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

۱. مراجعه بیمار به بخش رادیولوژی بیمارستان واقع در درمانگاه طبقه همکف.
۲. ارائه درخواست پزشک به متصدی رادیولوژی (دقت نمائید افرادی که بیمه هستند کد رهگیری از پزشک درخواست کننده تحویل بگیرند).
۳. وارد کردن مشخصات بیمار و نوع درخواست در سیستم رایانه ای توسط متصدی رادیولوژی.
۴. مراجعه بیمار یا همراه به صندوق و پرداخت هزینه تصویر برداری.
۵. دریافت رسید از متصدی صندوق.
۶. ارایه رسید صندوق به متصدی رادیولوژی.
۷. انجام تصویربرداری.

۸. 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 ۳۲۳۲۴۸۰۳ داخلی ۱۱۷۹ از آماده بودن جواب اطمینان حاصل نمائید.)

### آزمایشگاه

۱. مراجعه بیمار به آزمایشگاه و ارائه برگ درخواست آزمایش به مسئول پذیرش آزمایشگاه.
۲. ثبت مشخصات بیمه و بیمار توسط مسئول پذیرش آزمایشگاه در سیستم.
۳. مراجعه بیمار به صندوق و پرداخت هزینه.
۴. ارائه رسید صندوق به آزمایشگاه.
۵. نمونه گیری آزمایش.
۶. دریافت رسید زمان جواب دهی.
۷. مراجعه در تاریخ مقرر جهت دریافت جواب آزمایش.

شماره داخلی : ۱۱۵۷

### درمانگاه

#### اخذ نوبت حضوری

۱. اخذ نوبت از دستگاه با توجه به پزشک مورد نظر توسط بیمار.
۲. مراجعه به درمانگاه و ارائه دفترچه و فرم ارجاع به متصدی درمانگاه.
۳. ثبت مشخصات بیمار در سیستم رایانه ای و توسط متصدی درمانگاه.
۴. دریافت قبض حسابداری از درمانگاه و مراجعه بیمار به صندوق و پرداخت هزینه.
۵. مراجعه به سالن انتظار جهت ویزیت توسط پزشک بر اساس نوبت.

شماره داخلی پذیرش ۱۱۷۰

## اخذ نوبت غیر حضوری

### نوبت دهی تلفنی

۱. نوبت دهی تلفنی با تماس با شماره ۰۷۱\_۳۲۹۳۰۷۸۹
۲. نوبت دهی اینترنتی.
۳. نوبت دهی اینترنتی با ورود با سامانه <https://nobat.sums.ac.ir>
۴. انتخاب شهر شیراز.
۵. انتخاب گزینه بیمارستان مادر و کودک شوشتری.
۶. انتخاب تخصص مورد نظر.
۷. وارد کردن نام پزشک در صورتی که می‌دانید و سپس گزینه جستجو را انتخاب شود.
۸. گزینه اطلاعات بیشتر و دریافت نوبت را می‌زنید.
۹. گزینه دریافت نوبت را می‌زنید.

## روش های دریافت نوبت غیر حضوری

بیمارستان مادر و کودک شوشتری

مراجعه به سایت:

مراجعه به سایت زیر و انتخاب بیمارستان شوشتری



[nobat.sums.ac.ir](http://nobat.sums.ac.ir)

تلفنی:

تماس با شماره



۰۷۱-۳۲۹۳۰۷۸۹

اپلیکیشن:

دریافت اپلیکیشن پذیرش ۲۴ از برنامه بازار و یا



playstore

جهت دریافت راهنمای نوبت غیر حضوری اسکن نمایید:



## مددکاری

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

۱. بیمه نمودن بیماران فاقد بیمه.
۲. پیگیری مشکلات مالی بیماران بی بضاعت.
۳. رسیدگی به امور بیماران اتباع بیگانه.
۴. رسیدگی به امور بیماران مجهول الهویه و بلاصاحب.
۵. معرفی بیماران به مراکز ارائه دهنده خدمات اجتماعی.
۶. انجام مشاوره مددکاری با بیماران.

شماره داخلی: ۱۱۷۰

## مقررات بیمه و سازمانهای طرف قرارداد

### بیمه های پایه طرف قرار داد:

- بیمه سلامت
- تامین اجتماعی
- خدمات درمانی
- نیروهای مسلح

### بیمه های تکمیلی:

- بیمه آتیه سازان حافظ

**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:

۱. روکش صورتحساب

۲. ریز صورتحساب

۳. برگ خلاصه پرونده

۴. شرح عمل، لیست وسایل مصرفی و داروهای اتاق عمل در صورتی که تحت عمل جراحی قرار گرفته‌اید.

۵. گزارش سونوگرافی و ..... در صورتی که برای شما انجام شده است.

**\* اگر بیمه ندارید**

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

**مقررات بیمه و سازمان‌های طرف قرارداد**

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

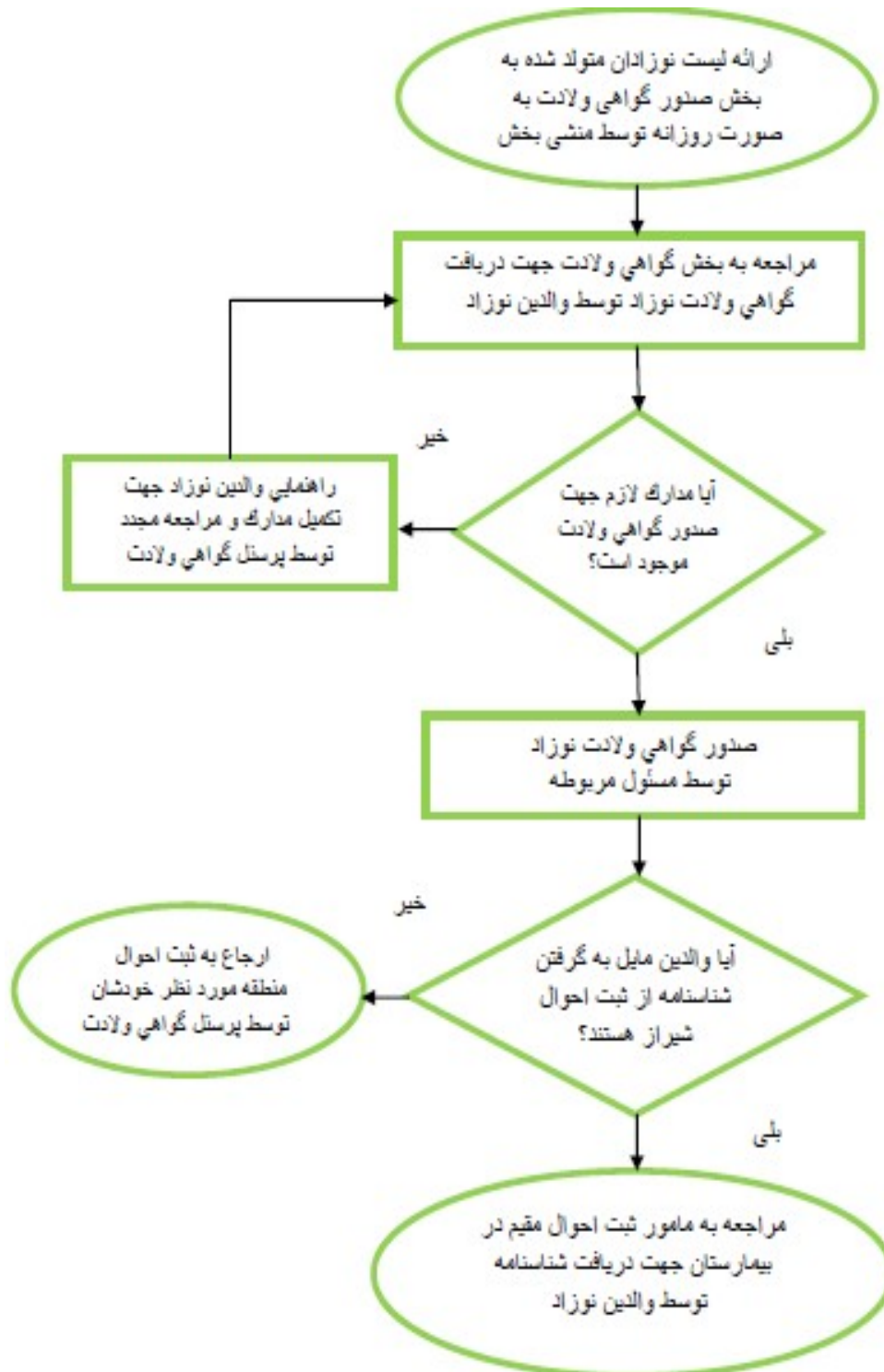
۱. در صورتی که مبلغ مذکور کمتر از صد هزار تومان است: با در دست داشتن رسید پرداختی به صندوق مراجعه و نسبت به اخذ صورتحساب اقدام نمایید. سپس با به همراه داشتن کپی شناسنامه یا کارت ملی بیمار و یا بستگان درجه یک صورتحساب را به تایید مسول درآمد، رییس حسابداری و رییس بیمارستان رسانده و نسبت به دریافت مبلغ از صندوق اقدام نمایید.
۲. 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

۱. دستور پزشک معالج مبنی بر بلامانع بودن ترخیص بیمار.
۲. تکمیل پرونده پزشکی و مالی بیمار توسط بخش مربوطه.
۳. ارسال پرونده بیمار به واحد اقتصاد درمان جهت بررسی و تایید.
۴. مطلع نمودن بیمار یا همراه جهت مراجعه به واحد ترخیص و اخذ مدارک لازم.
۵. مراجعه بیمار به واحد ترخیص و انجام تسویه حساب.
۶. ارائه اطلاعات مورد نیاز پس از ترخیص به بیمار توسط بخش مربوطه.



## فرایند صدور گواهی ولادت





## هوالشافی

# 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 اورژانسی (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 با 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 وراث 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.

هوالمحبوب

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

**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: عکسهای رادیولوژی، نتایج آزمایشها، دستور پزشکان و ... را جمع آوری، نزد خود نگهداری 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.



طراح: سید فخرالدین دبیری

## 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 مشاورین مذهبی مرکز به صورت روزانه از بیماران محترم عیادت می نماید. در صورتی که نیاز به طرح سوالات شرعی خود دارید از پرستار خود بخواهید با مشاورین مذهبی حاضر در مرکز هماهنگی نموده و ایشان را 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 بیصدا 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.

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

- در بدو ورود برای حفظ ایمنی بیماران گرمی 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 نمائید 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 کوشا 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 تختف 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 ۳۸ 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.

- در بخش زنان همراه بیمار بایستی همگن 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 احيانا مواد مخدر استفاده می شود، حتما 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 ساعت 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 شئونات اسلامی و اخلاقی را رعایت می نماید 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 . پزشکان 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 بصورت ۲۴ ساعته 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 بیماریها در بیمارستان، رسیدگی هرچه بهتر به بیماران و مراعات موازین بهداشتی عیادت از بیمار از ساعت ۱۵ الی ۱۶ می باشد. خواهشمند است به منظور حفظ سلامت کودکان (زیر ۱۲ 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.
- در ساعات ملاقات بیماران در این مرکز خواهشمند است با همکاران ما در انتظامات همکاری به عمل آورید.

## حقوق گیرنده خدمت

### ❖ دریافت اطلاعات

- منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.
- 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 .
- بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی رده های مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل مینماید .
- 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 تأثیرگذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه ساده و قابل درک، اطلاع رسانی می نماید.
- بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان، اطلاع رسانی می نماید
- 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 می نماید.
- بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص تمام اقدامات پژوهشی مرتبط اطلاع رسانی می نماید.
- بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان می دهد که تصمیم گیری وی مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش، تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.

- بیمارستان اطمینان می نماید 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 می شوند.
- بیمارستان به گیرنده خدمت، خط مشی حفاظت از اموال گیرنده خدمت اطلاع رسانی می نماید.
- **ارائه خدمات سلامت مطلوب**
- بیمارستان به گیرنده خدمت، خدمات سلامت مناسب ارائه می نماید.
- در موارد اورژانس، بدون توجه به تأمین هزینه مراقبت، خدمات سلامت مناسب ارائه می نماید.
- 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 می نماید.
- **گروه‌های آسیب پذیر**
- بیمارستان از گروه های 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 جمعیت های در معرض خطر، به طور مناسب تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی و درمانی حمایت می نماید.
- **گیرنده خدمت در حال احتضار**
- بیمارستان به گیرنده خدمتی که در مراحل پایانی زندگی است مراقبت های محترمانه و توأم بامهربانی و همدردی ارائه می نماید.
- بیمارستان شرایطی فراهم می نماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.
- **محرمانه بودن اطلاعات**
- بیمارستان اطمینان 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.

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

#### • حفظ حریم خصوصی

- بیمارستان خدمات سلامت را با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت ارائه می نماید.
- بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم نماید.
- بیمارستان شرایطی را فراهم می نماید که همه بخشها مانند بخشهای مراقبت ویژه، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان) با درخواست بیمار، امکان پذیر باشد.
- استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی به گیرنده خدمت و مصدومین باشد.
- بیمارستان از پوشانده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیازی به مداخله ندارند، اطمینان کسب می نماید.
- بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران را رعایت می نماید.

#### • همراه گیرنده خدمت

- 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.

#### • پاسخ به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

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

#### • آموزش

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

• انتخاب آزادانه و مشارکت

- 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.
- 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.
- بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب نماید.
- 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 می دهد، اطمینان کسب می نماید.
- 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.

• رضایت آگاهانه

- 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 فرآورده های خونی

✚ تحقیقات

✚ اقدامات درمانی پرخطر حداقل شامل: شوک



- بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسئولیت پزشک معالج، ازگیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می نماید .
- مستندات نشان می دهند، اطلاعات لازم در زمینه خطرات، محاسن و جایگزین های 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.
- 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 .
- اگر رضایت نامه عمومی خدمات مراقبتی در زمان پذیرش بستری یا سرپایی، از گیرنده خدمت اخذ می شود، دامنه و محدودیتهای آن به وضوح مشخص شده است.

### 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 احراز می گردد.

تاریخ: ..... زمان: .. ساعت: ..... دقیقه: ..... نام و نام خانوادگی ..... نام و نام خانوادگی

امضاء و مهر پزشک معالج: ..... امضاء و مهر پزشک همکار / پرستار / کادر درمانی (1) ..... امضاء و مهر پزشک همکار / پرستار / کادر درمانی (2)

### 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 و مهر 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

- نحوه دریافت رضایت هزینه خدمات از گیرنده خدمت
  - دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، براساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.
  - انجام اقدامات ضروری فوریت پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین انجام می گیرد.
  - 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 می گردد و در صورت امکان حق انتخاب دارد.
- نظام کارآمد رسیدگی به شکایات
  - فرآیند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر نام صاحبان در محلی قابل رؤیت نصب شده است.
  - بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان می دهد 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.
  - بیمارستان در اسرع وقت به شکایت گیرنده خدمت رسیدگی می نماید 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 بیاندازند.



- 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 بخش های بیمارستان و قراردادن در صندوق انتقادات، پیشنهادات و شکایات.
  - ارسال پیامک بدون متن به شماره همراه ۰۹۰۳۲۷۶۲۱۰۱
  - تماس با محل کار مسوول رسیدگی به شکایات به شماره ۳۲۳۲۴۸۰۳ شماره داخلی ۱۱۳۸
  - مراجعه به وب سایت بیمارستان به آدرس [shoushtari.sums.ac.ir](http://shoushtari.sums.ac.ir) و تکمیل فرم شکایت.





### ❖ سنجش رضایت گیرنده خدمت

- بیمارستان رضایت گیرنده خدمت را مورد سنجش قرار می دهد
- تحلیل نتایج و طراحی و اجرای برنامه مداخله ای مناسب براساس آن مستند شده اند.

### ❖ خط مشی ها و روش ها

- بیمارستان خط مشی ها و روش های شفاف و روشنی شامل موارد ذیل تدوین نموده و اجرا می نماید.
- بیمارستان خط مشی ها و روش های شفاف و روشنی شامل موارد ذیل تدوین و اجرا می نماید:

✚ حفاظت از اموال گیرنده خدمت

✚ انتقال خبر بد

✚ استفاده نکردن از همراه بیمار در ارائه خدمات درمانی

✚ حمایت از گروه های 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 پرسنل انتظامات.

## ❖ تعاریف

اموال متعلق به بیمار به سه دسته تقسیم می شوند:

- اموال ارزشمند بیمار یا مصدوم: پول، چک، کارت اعتباری، کلیه وسایل الکترونیکی و جواهرات (طلا، نقره و سنگ های قیمتی) و غیره.
- لباس های بیمار یا مصدوم: کفش، کیف دستی، چمدان، عینک، دندان مصنوعی، دفترچه بیمه، پرونده و غیره.
- 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 اشیا پیدا شده در بیمارستان می باشند.

- اگر یابنده فردی از پرسنل درمان باشد:  
می بایست یابنده در تمام شیفت ها اشیا پیدا شده به مسئول شیفت / اینچارج بخش تحویل نماید؛ سپس مسئول شیفت / اینچارج بخش به عنوان واسطه بین یابنده و مسئول حفاظت از اموال گیرنده خدمت، در شیفت صبح مسئول نگهداری از اموال را دارند شی 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 شی پیدا شده تحویل مسئول شیفت حفاظت فیزیکی داده شود؛ مسئول شیفت حفاظت فیزیکی در شیفت عصر و شب، نیز به محض تحویل اشیا از اینچارج بخش، صورتجلسه ای را تکمیل و به امضای طرفین برسد و شی 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 شیء پیدا شده را به مسئول حفاظت فیزیکی تحویل 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

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 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.

✚ 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 ذیربط 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 ذیربط رسیدی مبنی بر دریافت درخواست کتبی به ایشان ارایه نماید، اما ارائه هرگونه تصویر و فیلم از سامانه دوربین مدار بسته به مراکز انتظامی، اشخاص حقیقی و حقوقی و... می بایست با مجوز و دستور قضایی انجام پذیرد.

✚ مسئول ذیربط 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:

✚ پرسنل بیمارستان هیچ گونه وظیفه ای در قبال درخواست بیماران و همراهان جهت نگهداری اموال 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 خبر بد

### ❖ تعاریف

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

### نحوه بیان خبر بد

- ۱- فرد مسئول گفتن خبر فوت بیمار پز شک معالج بیمار، با سابقه ترین پرستار حاضر در بخش در زمانی که همراه در بخش حضور دارد ضمن اطلاع رسانی به مسئول 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 ابزارهمداری 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 ایشان درخواست می نماید فردی مطمئن در اولین فرصت ممکن در بیمارستان جهت انجام امور مربوطه حاضر شود.



- ۴- فرد مسئول، خبر فوت بیمار را به صورت تلفنی به خانواده و همراه ایشان اطلاع نمی دهند.
- ۵- 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 ابراز همدری به ایشان 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.
- ۶- 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.
- ۷- 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 نحوی که تا حد امکان سایر بیماران و همراهان تحت تاثیر حداقل قرارگیرند.
- ۸- فرد گوینده خبر بد نباید خبر را به طور ناگهانی برای همراه بیمار بیان کند و از رک گویی باید پرهیزد.
- ۹- 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.
- ۱۰- 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.
- ۱۱- پزشک و پرستار در حین بازگو کردن خبر بد باید از ابهام گویی و گفتن اصطلاحات پزشکی که برای همراه بیمار قابل درک نیست به شدت پرهیزد.
- 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 دانشستن خبر بد مرتبط با بیماری خود را به دیگران واگذار نمایند.



۱۳- مسئول جهت گفتن خبر بد در خصوص بیماری و عوارض آن بیمار یا همراه ایشان 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 لازم را به بیمار ارائه نماید.

## خبر بد

۱- در زمان نیاز به گفتن خبر بد مسئول 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 که محرمانگی اطلاعات ذکر شده 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 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 حضور دارد.



- 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، افکار خودکشی 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 و پزشکان اعصاب و روان ویا سایر ارائه دهندگان خدمت مشورت نماید.
- ۸- مسئول بخش تا حد امکان وسایل مورد نیاز آموزشی در خصوص نوع بیماری، را جهت بیمار و همراه فراهم نماید.

## حمایت از گروه‌های 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 بستری می شوند، بیماران با اختلال تعادل.

### ❖ روش اجرایی

- ۱- 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.
- ۲- مسئول مددکاری بیمارستان با راند بخش ها افراد مشمول را شناسایی می نماید.

- ۳- مددکاری بیمارستان با افراد مشمول مشاوره می نماید.
- ۴- کادر درمان جهت شناسایی بیماران مجهول الهویه از خط مشی و روش اجرایی مربوطه پیروی می نمایند.
- ۵- پرستاران و پزشکان در صورت شناسایی بیماران آسیب پذیر، به دفتر پرستاری معرفی می کنند.
- ۶- مددکار در صورت عدم توانایی مالی بیمار از خدمات ارگانها برای رفع نیازمندی بیمار (بهبودی، کمیته‌ی امداد امام، امور اتباع خارجی) کمک می‌گیرد تا در فرایند درمان بیمار مانعی ایجاد نگردد.
- ۷- شناسایی بیماران آسیب پذیر توسط مترون در راندهای روزانه انجام می شود. پرستار بر بالین بیمار حضور پیدا می کند.
- ۸- در صورت نداشتن اینکه بیمار بیمه نباشد، توسط واحد پرستاری اعلام می گردد.
- ۹- پیگیری تجهیزات و اقلام دارویی مورد نیاز بیمار توسط واحد پرستاری تهیه می گردد.
- ۱۰- توسط واحد پرستاری و یا گروه پزشکی مشاوره روانشناسی انجام می شود.
- ۱۱- انجام مشاوره روانپزشکی در صورت صلاحدید پزشکان معالج انجام می گیرد.
- ۱۲- بیمه و هزینه بیماران آسیب پذیر با تشخیص واحد مددکاری، امور حقوقی و مدیریت بیمارستان بررسی و مساعدت لازم انجام می گردد.
- ۱۳- 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

✚ ساعت ملاقات بیماران در این بیمارستان ۱۶ - ۱۵ عصر می باشد خواهشمند است بعد از پایان وقت

ملاقات، جهت آرامش بیماران محوطه بیمارستان را ترک نمایید.

✚ ورود کودکان زیر ۱۲ سال بدلیل ضرورت رعایت سلامتی آنها ممنوع می باشد.

✚ استعمال دخانیات در تمام فضای داخلی بیمارستان اکیدا " ممنوع می باشد.



✚ خروج بیماران از بیمارستان مستلزم دریافت برگ خروج و ارائه به حفاظت فیزیکی می باشد.

✚ از آوردن گل های طبیعی و فلاکس چای ، پتو ، زیر انداز، پیک نیک و قلیان به داخل بیمارستان

خودداری فرمایید . ( حتی در محوطه بیمارستان)

✚ با رعایت بهداشت و نظافت محوطه بیمارستان ما را در ایجاد فضای زیبا و دلنشین یاری فرمایید.

✚ ورود وسیله نقلیه شخصی به داخل بیمارستان ممنوع می باشد .



✚ 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.

✚ در صورت نیاز به اقامت در شهرستان شیراز می توانید با اخذ مجوز از واحد مددکاری بیمارستان در

اقامتگاه همراه بیمار که مجهز به کلیه امکانات رفاهی جهت شما عزیزان می باشد استراحت نمایید.

✚ سپاسگزاری ما را به پاس رعایت حجاب و شئونات اسلامی در بیمارستان پذیرا باشید.

✚ حضور همراه بیمار در بخش های بستری با دریافت کارت همراه بیمار امکان پذیر می باشد.

✚ مراجعین محترم می توانند جهت اطلاع از محل بستری بیمار خود به واحد حفاظت فیزیکی واقع در

ورودی بیمارستان مراجعه نمایند.

تعرفه خدمات شایع بیمارستان در سال ۱۴۰۲

خدمات	پرداخت آزاد(ریال)	پرداخت فرانشیز بیمه
ویزیت عمومی	۳۰۳۰۰۰	۳۳۰۰۰
ویزیت متخصص	۶۴۰۹۰۰	۱۱۳۱۰۰
ویزیت متخصص کودکان زیر ۷ سال	۷۶۹۰۸۰۰	۱۳۵۷۳۰
ویزیت فوق تخصص	۷۷۸۶۰۰	۱۳۷۴۰۰
ویزیت فوق متخصص کودکان زیر ۷ سال	۳۷۰۰۰۰	۱۶۴۰۰۰
ویزیت فلوشیپ	۶۳۹۴۰۰	۱۳۷۴۰۰
نوار قلب	۶۴۵۰۰۰۰	۱۱۰۰۰۰
نوار قلب جنین (NST)	۳۷۰۰۰۰	۱۹۳۰۰۰
نوار عصب	۶۴۵۰۰۰۰	۱۲۵۰۰۰۰
مشاوره تغذیه	۳۷۰۰۰۰	۳۷۰۰۰۰
تخت عمومی	۴۵۹۸۰۰۰	۴۵۹۸۰۰
تخت نوزادان	۴۵۹۸۰۰۰	۴۵۹۸۰۰
هتلینگ تخت NICU	۲۱۳۳۹۰۰۰	۲۱۳۳۹۰۰
زایمان طبیعی	۶۵۰۰۰۰۰۰	رایگان
سزارین	۷۶۰۰۰۰۰۰	۸۰۰۰۰۰۰

شماره تلفن و راههای ارتباطی با بیمارستان

ردیف	نام واحد	شماره داخلی	ردیف	نام واحد	شماره داخلی
۱	مرکز تلفن	۱۱۱۰	۱۶	مسوول فنی	۱۱۵۶
۲	فناوری اطلاعات و ارتباطات	۱۱۱۱-۱۱۱۲	۱۷	آزمایشگاه	۱۱۵۷-۱۱۵۸
۳	حسابداری هزینه	۱۱۱۳	۱۸	درمانگاه	۱۱۵۹-۱۱۷۹
۴	انباردار	۱۱۱۴	۱۹	درمانگاه	۱۱۶۵-۱۱۶۶
۵	حقوق و دستمزد	۱۱۱۵	۲۰	مدارک پزشکی	۱۱۶۰-۱۱۶۱
۶	بیمه گری	۱۱۱۶	۲۱	داروخانه	۱۱۷۱
۷	مسئول درآمد	۱۱۱۷	۲۲	حفاظت فیزیکی	۱۱۶۲
۸	رئیس حسابداری	۱۱۱۸	۲۳	اقتصاد سلامت	۱۲۸۹
۹	فکس مدیریت	۱۱۹۶	۲۴	ترخیص	۱۱۶۷
۱۰	تدارکات	۱۱۲۰	۲۵	پذیرش	۱۱۶۹
۱۱	تایمکس	۱۱۲۱	۲۶	پانسیون پزشکان	۱۱۸۰-۱۱۸۱
۱۲	منابع انسانی	۱۱۲۲	۲۷	بخش زایمان	۱۱۸۷
۱۳	کنترل عفونت	۱۱۲۳	۲۸	ریکاوری	۱۱۹۰
۱۴	امور حقوقی	۱۱۲۴	۲۹	اتاق عمل	۱۱۹۱
۱۵	بخش نوزادان	۱۱۴۱-۱۱۴۲	۳۰	بخش بستری زنان	۱۱۴۳-۱۱۴۴

شماره تلفن و راههای ارتباطی با بیمارستان

شماره داخلی	نام واحد	ردیف	شماره داخلی	نام واحد	ردیف
۱۱۹۴	ریاست	۴۶	۱۱۲۵	سوپروایزر بالینی	۳۱
۱۱۹۵	حفاظت فیزیکی ورودی	۴۷	۱۱۲۶	مسئول دفتر مترون	۳۲
۱۱۹۷	لاندری	۴۸	۱۱۲۷	ناظر دارویی	۳۳
۱۱۹۸	آشپزخانه	۴۹	۱۱۲۸	مسئول آموزش	۳۴
۱۱۹۹	مسئول حراست	۵۰	۱۲۸۵	بهداشت محیط	۳۵
۱۳۰۰	مسئول تاسیسات	۵۱	۱۱۳۰	تغذیه	۳۶
۱۲۰۰	تاسیسات	۵۲	۱۱۳۱	تجهیزات پزشکی	۳۷
۱۲۰۷	مسئول دفتر ریاست	۵۳	۱۱۳۲	مدیر بیمارستان	۳۸
۱۱۵۳-۱۱۵۲	بخش بستری	۵۴	۱۱۳۳	مدیر پرستاری	۳۹
۱۲۷۹	آموزش زایمان فیزیولوژیک	۵۵	۱۱۳۴	مددکاری	۴۰
۱۳۱۴	متخصص توانبخشی	۵۶	۱۱۳۵	آمبولانس	۴۱
۱۲۸۵	بهداشت حرفه ای	۵۷	۱۱۴۹	CSR	۴۲
۱۱۶۳	بهبود کیفیت	۵۸	۱۱۳۷-۱۱۴۰	اورژانس	۴۳
۱۲۹۶	زباله سوز	۵۹	۱۱۳۸	روابط عمومی	۴۴
۱۱۴۲-۱۱۴۱	بخش نوزادان	۶۰	۱۱۳۹	امور قراردادها	۴۵

بیمارستان مادر و کودک شوشتری:

شیراز- خیابان انقلاب اسلامی (نادر) - حد فاصل چهار راه گمرک و اصلاح نژاد

کدپستی: ۷۱۷۳۷۷۵۶۱۷

تلفن: ۳۲۳۲۴۸۰۳-۳۲۳۲۴۸۰۵-۳۲۳۲۴۸۰۶-۳۲۳۲۴۸۰۶-۳۲۳۲۴۸۰۸

فاکس: ۰۷۱۳۲۳۲۴۸۰۳ داخلی ۱۱۹۶

پست الکترونیک: [shoushtari@sums.ac.ir](mailto:shoushtari@sums.ac.ir)



## احکام شرعی

- ۱- اگر کسی شک کند که لباس و بدنش نجس شده است به شک خود اعتنا نکند.
- ۲- اگر لباس شسته شود ولی رنگ و بوی نجاست باقی مانده باشد لباس طاهر است.
- ۳- اگر در بدن زخم یا جراحت یا دمل باشد که باعث نجس شدن لباس می شود و عوض کردن لباس برای دیگران مشقت دارد می تواند با آن لباس نماز بخواند.
- ۴- اگر رساندن آب به بدن بیمار ممکن نباشد یا ضرر داشته باشد می تواند به جای وضو یا غسل تیمم کند.
- ۵- 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.
- ۶- وظیفه کسی که نمی تواند ایستاده نماز بخواند آن است که نشسته نماز بخواند.
- ۷- 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 پهلوئی 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.
- ۸- 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.
- ۹- 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.
- ۱۰- با وضویی که برای نماز صبح گرفته اگر تا ظهر باطل نشده میتواند نماز ظهر و عصر را بخواند.
- ۱۱- اگر کسی وضو گرفت و در باطل شده وضو شک کند به شک خود اعتنا نکند.



۱۴۰۲-۱۴۰۳

واحد صیانت از حقوق شهروندی و گیرنده خدمت