

راهنمای مراجعین
به
بیمارستان ثامن الحجج (ع)



وزارت بهداشت و درمان
جمهوری اسلامی ایران



آدرس: بلوار هجرت تلفن: 034-42340301-30

شماره فکس 034-42340300

شماره دریافت پیشنهادات و شکایات بیماران در بیمارستان

034-41524414

شماره دریافت پیشنهادات و شکایات مردمی 1590

شماره دریافت شکایات در خصوص دریافت وجه خارج از تعرفه
1690

آرزوی ما بهبودی و رضایت شماست.

(رضایتمندی شما افتخار ماست)



بیمار محترم:

از اینکه بیمارستان ثامن الحجج (ع) را جهت درمان خود انتخاب نموده اید متشکریم. این بیمارستان به عنوان یک مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی تحت نظارت دانشکده علوم پزشکی سیرجان، در رشته های پزشکی و پیراپزشکی با به کارگیری اساتید متبحر و مجرب و امکانات و تجهیزات پیشرفته، ضمن آموزش و پژوهش دانشجویان گروه پزشکی و پیراپزشکی به ارائه خدمات تشخیصی و درمانی می پردازد.

تمامی کارکنان این بیمارستان خود را درقبال سلامتی شما مسئول دانسته و هدفشان جلب رضایت شما عزیزان می باشد. خواهشمنداست در هنگام مراجعه به بیمارستان به نکات ذیل توجه فرمایید.

- خوشرویی و برخورد محترمانه با کلیه کارکنان
- همکاری با انتظامات و نگهبانی بیمارستان
- عدم پارک اتومبیل در محوطه بیمارستان
- عدم تردد همراهان در بخشها در ساعات غیر از ملاقات
- عدم جابجایی همراه بیمار بعد از ساعت 10 شب
- اقدامات لازم جهت بستری و ترخیص بیمار از بیمارستان:

- ✓ دستور بستری در بخش توسط پزشک از مطب
- ✓ داشتن مدرک شناسایی معتبر و کد ملی جهت تکمیل اطلاعات هویتی بیمار در برنامه پذیرش و تشکیل پرونده
- ✓ به همراه داشتن دفترچه بیمه، در صورت دارا بودن بیمه طرف قرارداد
- ✓ همراه داشتن کپی از شناسنامه و کارت ملی جهت بیماران تصادفی
- ✓ به همراه داشتن دو برگ کپی از صفحه اول دفترچه
- ✓ به همراه داشتن اصل کروکی و 2 برگ کپی با مهر برابر اصل پلیس راه در بیماران حوادث ترافیکی (تصادفات)
- ✓ در صورت همراه داشتن کارت ملی شماره ملی بیمار را در اسرع وقت به واحد پذیرش یا منشی بخش اعلام کنید
- ✓ جهت گرفتن گواهی ولادت برای نوزاد متولد شده، تحویل شناسنامه پدر و مادر نوزاد در مدت زمان بستری مادر الزامی است
- ✓ در هنگام پذیرش لازم است نام و نام خانوادگی بیمار به صورت دقیق و صحیح اعلام گردد. در صورت هرگونه اشتباه عمدا یا سهوا قبل از ترخیص به واحد پذیرش اعلام گردد تا نسبت به اصلاح آن اقدام لازم صورت پذیرد
- ✓ استفاده از دفترچه بیمه دیگری به هنگام بستری در بیمارستان از نظر شرعی حرام و از نظر قانونی خلاف بوده و پیگرد دارد
- ✓ افراد فاقد بیمه با شروع طرح تحول سلامت می توانند به اداره بیمه سلامت مراجعه و خود را بیمه نمایند.



بیمه های مورد پذیرش:

تامین اجتماعی - روستایی - بیمه سلامت - نیروهای مسلح - کمیته امداد - اداره کل زندانها - بانکها - صنایع مس - صنایع فولاد - صدا و سیما - بیمه دانا (بیمارستان با بانک ملی قرار داد ندارد).

اجرای طرح تحول نظام سلامت در بیمارستان
* بر اساس این طرح سهم بیمار بیمه شده بستری از هزینه های درمان فقط 10% می باشد.

* هزینه زایمان طبیعی در این مرکز برای بیماران ایرانی دارای بیمه رایگان می باشد.

* کلیه خدمات درمان جهت بیماران توسط بیمارستان انجام شده و بیمار برای تهیه هیچ گونه خدمتی به خارج بیمارستان فرستاده نمی شود.

* از پرداخت هرگونه وجه دستی به پرسنل بیمارستان خارج از صندوق جدا خودداری فرمایید و کلیه پرداخت ها از طریق کارت بانکی انجام می شود و از دریافت هرگونه وجه نقد معذوریم.

واحد ها و امکانات بیمارستان:

نماز خانه بیمارستان: طبقه منفی یک (زیر زمین) -

مهرنماز - قران و سنگ تیمم در ترائی احکام کلیه بخشها موجود می باشد.

بخش سی تی اسکن - رادیولوژی و سونوگرافی: طبقه همکف جنب راهرو اورژانس

صندوق بانک رفاه: دارای دستگاه کارت خوان طبقه همکف

لابی ورودی بخشهای بستری

دستگاه عابر بانک لابی ورودی بخشهای بستری

کپی: داخل بوفه طبقه همکف

بوفه: لابی ورودی بیمارستان

واحد ترخیص و حسابداری: طبقه اول سالن اداری

بخش ام آر آی: طبقه زیرزمین

قوانین مربوط به همراه بیمار:

کارت همراه جهت حضور یک نفر همراه به بیمار داده

می شود و برای ورود به بخش الزامی می باشد.

بیمار بخش اطفال می تواند در طول شبانه روز یک نفر همراه داشته باشد.



ارتباط با پرستار :

بیمار محترم این سوالات را از پرستار خود بپرسید : - پزشک و پرستار شما کیست - کاربرد زنگ احضار پرستار ، نرده بغل تخت و دستبند شناسایی چیست - نحوه دسترسی به پزشک معالج و مستندات پرونده چگونه می باشد .

آموزش حین بستری (در مورد بیماری ، علل و عوامل ایجاد کننده داروها ، علائم خطر ، رژیم غذایی و ...) ساعت ویزیت پزشک - هزینه ها - بیمه ها - سیستم حمایتی - نیازهای عبادی و اعتقادی

* ملاقات بیماران :

ساعت ملاقات با بیماران همه روزه از ساعت 15 لغایت 16 میباشد . ورود کودکان زیر 12 سال به بخشها جهت ملاقات ممنوع است. (فقط در مواردیکه والدین کودک بستری باشند با در نظر گرفتن شرایط بیمار و با توجه به حفظ امنیت و سلامت کودک به مدت کوتاه امکان دیدار با والدین امکان پذیر است) از آوردن گل طبیعی و گلستان های ریشه دار به منظور کاهش انتقال عفونت جدا خودداری گردد. جهت دسترسی به قسمتهای مختلف بیمارستان می توانید از تابلوها و خطوط راهنمای روی دیوار استفاده نمایید . شماره تلفن داخلی بخش خود را از ایستگاه پرستاری یا اطلاعات بیمارستان گرفته تا در صورت لزوم بتوانید با بخش تماس بگیرید. جهت استفاده از اتاق یک تخته ویا دوتخته یا امکانات رفاهی بیشتر با منشی بخش هماهنگی لازم را به عمل آورید .

مقررات بخش و بیمارستان :

1- موارد ایمنی :

هنگام خواب و استراحت محافظ کنار تخت را بالا بکشید و در صورتی که نحوه استفاده از آن را نمی دانید از پرستار بخش سوال نمایید. بدون اطلاع پرستار خود از بخش خارج نشوید. از دستکاری اتصالات خود مانند سرم وانژیوکت جدا خودداری نمایید استفاده از تلفن همراه در بخش های ویژه به علت اختلال در دستگاه های مانیتورینگ و الکتروشوک اکیدا ممنوع می باشد .

2 - آرامش و سکوت بخش:

* جهت رعایت آرامش بیماران بستری با صدای بلند صحبت نکنید. * ممکن است در طول بستری بنا به شرایط بخش تخت و اتاق شما جابجا گردد .

3- بهداشت بخش :

* عدم نگهداری گل و گیاه طبیعی در داخل اتاق بیمار * رعایت نظافت در داخل بخش و سرویسهای بهداشتی و حمام * نگهداری مواد غذایی در داخل یخچال اتاق * عدم استفاده از نایلون مشکی برای نگهداری غذا در یخچال * استعمال دخانیات در کلیه فضاهای بیمارستان توسط کارکنان و بیماران اکیدا ممنوع است.

* شستن دست ها بعد از تماس با بیمار جهت کاهش انتقال عفونت * از ریختن آشغال در محوطه بیمارستان خودداری نمایید.

ترخیص : ترخیص بیمار بعد از حضور پزشک در بخش و

دستور کتبی ایشان مبنی بر ترخیص امکان پذیر بوده و از زمان دستور پزشک به دلیل انجام مراحل ترخیص توسط منشی بخش بایستی به انتظار بمانید تا توسط وی به شما اعلام گردد.

هنگام ترخیص از بخش حتماً شماره تماس تلفن ثابت و همراه خود را برای پیگیری های بعدی درمان اعلام نمایید .

ترخیص بیماران فقط صبح ها (از ساعت 7.30 تا ساعت

13:30 توسط واحد ترخیص انجام می گیرد .)

هنگام ترخیص در دست داشتن دفترچه بیمه ، شناسنامه یا کارت ملی الزامی میباشد .

جهت تسریع در امور ترخیص خواهشمند است به تاریخ اعتبار و انقضای دفترچه بیمه خود توجه نمایید.

جهت انجام امور مربوط به ترخیص می بایست همراه مراجعه نماید. لذا قبل از ترخیص همراه خود را مطلع نمایید.

آموزشهای لازم در مورد مراقبتهای پس از ترخیص

(از جمله نحوه فعالیت، مراقبت از زخم، مصرف دارو، رژیم غذایی و ...) توسط پرستار به شما ارائه خواهد شد .

جهت ترخیص به موقع از بخش خواهشمند است هزینه درمان را به موقع آماده نمایید .

در صورتی که پس از ترخیص از بخش نیاز به ارتباط با پزشک معالج خود داشته باشید می توانید با بخش مربوطه تماس گرفته و یا شماره تماس تلفن پزشک خود را از منشی بخش اخذ نمایید و یا شخصاً به درمانگاه یا اورژانس یا مطب پزشک معالج مراجعه نمایید.

* منشور حقوق بیمار :

1- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است .

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

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

4- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل راز داری باشد.

5- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات ، حق بیمار است .

رژیم غذایی :

نوع رژیم غذایی بیمار توسط پزشک تجویز شده و مطابق سلیقه و عادات غذایی بر اساس منوی غذایی تعیین می گردد :

* ساعت سرو غذا در بخش به شرح ذیل است: صبحانه از ساعت 6.5 تا 7.5 ناهار از ساعت 11/30 تا 12/30 شام از ساعت 6 تا 7/5 شب

* در صورت نیاز به غذای اضافه و غذای همراه قبل از ساعت 8 صبح به مسئول آشپزخانه اطلاع دهید و نسبت به دریافت رتون غذا اقدام نمایید .

* لوازم شخصی و لباس بیمار

* بیماران باید از لباس و ملحفه مخصوص بخش استفاده نمایند.

* نگهداری اشیاء گران قیمت شخصی در بخش ممنوع است و

بیمارستان در صورت مفقود شدن آنها مسئولیتی تقبل نمی نماید.

* از آوردن هرگونه وسایل اضافی در بخش (از قبیل پتو بالشت و....) جدا خودداری شود.

* نحوه شناسایی رده های مختلف درمان در بیمارستان :

1- کارت شناسایی:

کارت شناسایی عکس دار حاوی حرف اول نام و نام خانوادگی کامل ، سمت فرد ، و محل خدمت در جلوی لباس کلیه پرسنل

2- نحوه پوشش:

مطابق تابلوی پوشش که در سالنهای نصب می باشد .

نحوه دسترسی به پزشک معالج :

پزشک معالج در شیفت صبح بیمار را ویزیت می نماید و در عصر و شب در صورت حاد شدن وضعیت بیمار توسط پرستار مسئول بیمار با وی تماس برقرار می شود در صورت نیاز بیمار مجدداً ویزیت می شود .

فرایند رسیدگی به شکایت :

در صورت داشتن شکایت در شیفت صبح به واحد رسیدگی به

شکایات و در شیفت عصر و شب به دفتر سوپروایزری مراجعه

نموده و شکایت خود را مطرح کرده تا پیگیری شود. و یا فرم

شکایت پیشنهاد و انتقاد را تکمیل نموده در صندوق باندازید و یا

با شماره 1590 و 1690 تماس گرفته شود .