

به نام خدا

دفترچه راهنما

جهت مراجعین محترم به بیمارستان امام حسن مجتبی (ع) داراب



تهیه و تنظیم:

"واحد حقوق گیرنده خدمت- طرح تکریم ارباب رجوع"

آبان ماه 99



سایت بیمارستان داراب:
www.darabhp.sums.ac.ir

سایت پیشنهادات:
www.idea.sums.ac.ir

شماره پیامک:
10007326236303

شماره تلفن بیمارستان:
07153526990

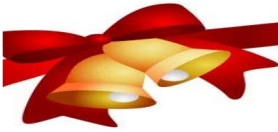
ریاست بیمارستان:
آقای دکتر وحید عوض زاده

مدیر داخلی:
آقای عباسعلی غفارپناه



فهرست

- 1..... معرفی مرکز
- 2..... معرفی سایت
- 3..... فهرست خدمات
- 6..... منشور حقوق بیمار
- 7..... منشور اخلاقی پرسنل
- 8..... نظرسنجی
- 9..... تعرفه ها
- 10..... بیمه های طرف قرارداد
- 11..... شماره های بیمارستان
- 12..... آموزش به بیمار
- 13..... احکام شرعی
- 14..... توصیه ها و مقررات



مقدمه:

بیمار ارجمند، ضمن آرزوی شفای کامل و آرزوی برقراری سلامت و شادابی برای شما و بازگشت هر چه زودتر بیماران گرامی به جمع خانواده عزیزی خود، از اینکه با انتخاب این مرکز درمانی اعتماد خود را به حسن ارائه خدمات درمانی این بیمارستان ابراز نموده اید از شما سپاسگزاریم

معرفی مرکز:

این بیمارستان در سال 1381 با تعداد 96 تخت مصوب راه اندازی شد و در اوایل ده 90 به 1401 تخت مصوب افزایش پیدا کرد و در نتیجه پیگیری های مسئولین شبکه بهداشتی، درمانی، آموزشی داراب با افزوده شدن 100 تخت ظرفیت بیمارستان با جهشی چشمگیر به بیش از 240 تخت فعال افزایش پیدا کرد.

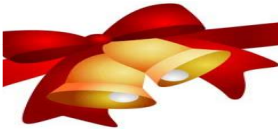
منشور حقوق بیمار

مراجعین محترم می توانند تابلو منشور حقوق بیمار را که در پذیرش، راهروها و ورودی بخش ها نصب گردیده مطالعه کنند و آگاهی از آن حق قانونی شماست.

- 1- دریافت مطلوب خدمات سلامت 2- دریافت اطلاعات به میزان کافی و به نحو مطلوب 3- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه در دریافت خدمات سلامت 4- حفظ حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری 5- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

منشور حقوق کارکنان:

- 1- حق مصونیت از هرگونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و کرداری .
- 2- حق داشتن امنیت برای ایفای وظایف شغلی اعم از امنیت مالی، جانی و شغلی
- 3- حق حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین در مواردی که به سبب انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار میگیرند
- 4- حق امتناع از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار می شود.
- 5- حق پایبندی به قسم نامه های حرفه ای در حدود شرع و قانون
- 6- حق تصمیم گیری بر پایه اصول علمی و قانونی و پروتکل های مصوب
- 7- حق داشتن استقلال در تصمیم گیری ها در حدود شرح وظایف
- 8- حق برخورداری از سلوک مناسب و تکریم از سوی مسئولین، کارکنان، ماموران دولتی و بازرسان
- 9- حق مشارکت در تصمیم گیری های بیمارستان در راستای تحقق اهداف، رسالت و استراتژی 4



- 10- حق استفاده از حقوق و مزایا طبق قانون و مقررات اداری
- 11- حق استفاده از مرخصی استحقاقی سالیانه، مرخصی استعلاجی و مرخصی ساعتی طبق قوانین اداری
- 12- حق برخورداری از آموزش های تکمیلی ضمن خدمت و تخصصی
- 13- حق ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم به ارباب رجوع در محدوده وظیفه شغلی خود
- 14- حق برخورداری از رفتار محترمانه از سوی بیماران و همراهان
- 15- حق رسیدگی به مسائل و مشکلات شغلی از طرف مسئولین رده بالا
- 16- حق امنیت شغلی و مساعدت قضایی از سوی مسئولین مربوطه
- 17- حق برخورداری از ماده 607-608-609 قانون مجازات اسلامی
- 18- حق پایبندی به قسم نامه های حرفه ای در محدوده شرع و قانون

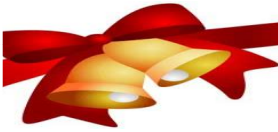
دسترسى به گروه درمانى (پزشک معالج):

پزشک معالج تا پایان شیفت صبح جهت ویزیت روزانه بر بالین بیمار حاضر می شود و در شیفت عصر و شب در صورت بروز هرگونه مشکلی پزشک مقیم در بیمارستان بر بالین شما حاضر خواهد شد،

همچنین در صورت نیاز به مشاوره با متخصص زنان دیگر و سایر گروه پزشکی از طریق مشاوره با پزشکان دیگر، دعوت به همکاری می شود. ولی مسئولیت قانونی هر بیماری با پزشک بستری کننده تا زمان ترخیص و پس از ترخیص می باشد. جهت تسریع امر درمان پزشک معالج بیمار، شماره تلفن خود را در اختیار پرسنل پرستاری قرار می دهد. پزشک معالج و پرستاران در خصوص نحوه دسترسی بیمار به ایشان بعد از ترخیص (مطب یا درمانگاه) اطلاع رسانی می کند.

سایت بیمارستان:

بیمارستان داراب دارای وب سایت روزآمد می باشد و بازدید کنندگان می توانند اطلاعاتی در مورد نحوه پذیرش، خدمات، تعرفه ها، قرار دادهای بیمه، اطلاعات پزشکان، بخش های کلینیکی و پاراکلینیکی و پاسخگویی به شکایات و ویزیت پزشکان متخصص در درمانگاه تخصصی و... بدست آورند.



خدمات قابل ارائه و واحد های مختلف بی‌مارستان:

درمانگاه تخصصی:

شامل پزشکان متخصص، مشاوره تغذیه، کلینیک سلامت (وارفارین و...) و فیزیوتراپی. درمانگاه تخصص با دارا بودن امکانات تشخیصی و درمانی در ساعات اداری و روزهای غیر تعطیل در حال خدمت رسانی به مراجعین محترم بوده و دارای تخصص های داخلی، جراحی عمومی فاطال، نوزادان، ارتوپد، گوشو حلق و بینی، چشم، زنان و زایمان، قلب و عروق، نورولوژی، جراح مغز و اعصاب و اورولوژی می باشد.

بخش های پاراکلینیکی:

داروخانه شبانه روزی، آزمایشگاه، سی تی اسکن، سونوگرافی، مامو گرافی، عکس های رنگی از کلیه، ام آر آی و ... می باشد

خدمات رفاهی:

بیمارستان برای بیماران پارکینگ در نظر گرفته است که می توانند از آن استفاده نمایند امکانات رفاهی شامل دستگاه خود پرداز فعال، فروشگاه خرید مواد غذایی و بوفه، اتاق بازی کودکان در بخش اطفال، وجود آبدار خانه بهداشتی، و تامین آب جوش برای همراهان صندلی چرخدار و برانکارد در درمانگاه تخصصی و فوریت موجود می باشد در صورت نیاز هنگام بستری و یا ترخیص می توانید استفاده نمایید.

هزینه های درمانی و بیمه های طرف قرار داد:

به نوع بیمه خود توجه فرمایید در صورتی که هیچ نوع بیمه ای ندارید جهت بیمه سلامت با دریافت معرفی نامه از نمایندگان بیمه در شیفت صبح اقدام نمایید.



توجه داشته باشید هزینه درمانی زایمان طبیعی در این بیمارستان رایگان می باشد و هزینه سایر اعمال جراحی 6٪ و بیمه روستایی (با فرم ارجاع) 3٪ می باشد.

بیمه های طرف قرار داد شامل: 1- خدمات درمانی 2- تامین اجتماعی 3- خدمات درمانی نیروهای مسلح 4- کمیته امداد امام خمینی (ره) 5- شرکت سیمان داراب 6- اداره زندانها 7- اداره منخبرات 8- بیمه دانا 9- شرکت نفت

نکات قابل ذکر:

دفترچه افراد تحت پوشش بیمه های خدمات درمانی و تامین اجتماعی جهت بستری در بیمارستان بایستی توسط نماینده مقیم در بیمارستان مورد تایید قرار گیرد.

افراد تحت پوشش بیمه های کمیته امداد، شرکت سیمانفاداره زندانها، منخبرات، بیمه دانا جهت بستری در بیمارستان علاوه بر همراه داشتن دفترچه بیمه می بایست از سازمان مربوطه معرفی نامه نیز به همراه داشته باشند.



تعرفه های بخش های دولتی در سال 95

سهم بیمار	هزینه بصورت آزاد و بدون بیمه (تومان)	برخی خدمات و اعمال جراحی شایع
سهم بیمار با بیمه پایه: 6% از هزینه ای که ذکر شده است می باشد سهم بیمار با سیستم ارجاع: (3%) از هزینه ای که ذکر شده است می باشد مراجعه کننده محترم: با توجه به نوع خدمات ارائه شده، تعداد روزهای بستری، ویزیت پزشک، تخت همراه، اتاق خصوصی و... هزینه ها متغیر خواهد بود جهت اطلاعات بیشتر به واحد درآمد یا سایت اقتصاد سلامت مراجعه فرمایید.	4126000	اتاق یک تختی
	3096000	اتاق دوتختی
	2063000	اتاق 3تختی و بیشتر
	464000	هزینه همراه
	18000000	زایمان طبیعی
	25000000	سزارین
	21000000	آپاندیسیت
	15000000	فتق ناحیه ران
	25000000	آب مروارید
	16000000	عمل هموروئید
5000000	هزینه اعزام بیمار به شیراز	
5000000	هزینه اعزام به فسا و جهرم	

جهت اطلاع از آخرین هزینه های تعرفه درمانی سال 99 به سایت اقتصاد سلامت مراجعه فرمایید:

Shahrvand.sums.ac.ir



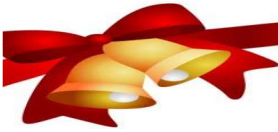
نحوه پذیرش بستری بیمار در بیمارستان:

مدارک لازم برای پذیرش شامل دفتر چه بیمه و کارت ملی یا مدرک بیمه می باشد بیمار یا همراه وی در بدو ورود به بیمارستان بعد از گرفتن دستور بستری از پزشک معالج به واحد پذیرش در سالن اصلی بیمارستان مراجعه نموده و مدارک خود را ارائه مینماید و فرم پذیرش برای او تکمیل و اجازه اقدامات درمانی توسط بیمار یا همراه کتبا و با ثبت اثر انگشت داده میشود. کلیه اطلاعات بیمار و آدرس و شماره تلفن جهت پیگیری درمان از طریق بیمارستان به صورت دقیق وارد سیستم می شود.

در صورت داشتن دستور بستری از مطب یا درمانگاه با صدور دستوارز بخش تریاژ بیمار یا همراه وی با مدارک مورد نیاز جهت تشکیل پرونده به واحد پذیرش مراجعه نمایند و فرم پذیرش برای او تکمیل و اجازه اقدامات درمانی توسط بیمار یا همراه وی کتبا و با ثبت اثر انگشت داده میشود و پرونده به همراه کارت همراه بیمار و دستبند شناسایی جهت تایید نوع بیمه به واحد بیمه فرستاده میشود. و پس از اقدامات لازم و در صورت نیاز نمونه گیری برای آزمایشات و عکس برداری و پوشیدن لباس بخش با پرونده به همراه بیمه‌اردر بخش اورژانس به بخش مربوطه منتقل می گردد.

بیماران گرامی در صورت نداشتن دفترچه بیمه باید در شیفت صبح به نماینده مقیم بیمه در بیمارستان و در شیفت عصر به سوپروایزر جهت بیمه شدن مراجعه نمایند

توجه: بیماران محترم دارای بیمه تکمیلی در زمان پذیرش بایستی نوع بیمه تکمیلی خود را به متصدی پذیرش اعلام فرمایند و تا قبل از ترخیص مدارک خود را آماده کنند. مدارک مورد نیاز عبارتند از: معرفی‌نامه از بیمه تکمیلی - کپی کارت ملی و دفترچه بیمه بیمار و بیمه شده اصلی - کپی کارت درمان جهت باز نشسته‌ها - کپی شناسنامه فرزندان مجرد بالای 18 سال - کپی دستور بستری و سایر مدارک درمان



فرآیند و نحوه ترخیص بیماران:

- نوشتن دستور ترخیص توسط پزشک معالج
- فرستادن برگ ترخیص بیمار به واحد ترخیص
- مراجعه همراه بیمار به واحد ترخیص و ارائه مدارک بیمه ای
- بررسی صورت حساب بیمار و دریافت مدارک بیمه و ارجاع به صندوق مرکزی
- مراجعه همراه بیمار به صندوق و دریافت قبض صندوق
- ارائه قبض صندوق به واحد ترخیص
- صدور برگ ترخیص نهایی توسط واحد ترخیص در دو نسخه
- تحویل یک نسخه برگ ترخیص به بخش مربوطه و خروج بیمار از بخش
- تحویل نسخه دوم برگ ترخیص به نگهبانی و خروج بیمار از بیمارستان



معرفی واحد آموزش به بیمار:

آموزش زمان پذیرش:

- دفترچه راهنمای بیمار توسط بخش مربوطه به بیمار جهت مطالعه ارائه می گردد
- پرستار مسئول بیمار بایستی خود را به بیمار همراه با مسئولیت هایش معرفی نماید



-منشور حقوق بیمار را برای بیمار توضیح دهند
-بیمار را در خصوص اهمیت وجود دستبند شناسایی و نحوه شناسایی بیمار آموزش دهند
-آموزش به بیمار در خصوص مقررات بیمارستان، روتین بخش (زمان غذا دادن، ساعات ملاقات، ساعات گرفتن علائم حیاطی، زمان دارو دادنو ...) آموزش استفاده از وسایلی مانند زنگ اخبار، تخت، تلفن، تلویزیون و ...

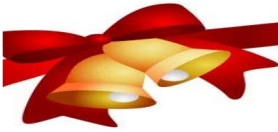
آموزش زمان بستری بیمار:

آموزش به بیمار در خصوص نام بیماری، فرایند بیماری، علائم و نشانه ها، عوارض انواع اقدامات پاراکلینیکی (سونو، آزمایش و ..)، عوارض دارویی، رژیم غذایی، مراقبت قبل و بعد از جراحی و بیهوشی، نحوه مراقبت از خود و مدیریت درد و ...

آموزش زمان ترخیص:

-پرستار مسئول بیمار در زمان ترخیص بیمار و خانواده وی را در رابطه با
-نحوه مصرف ایمن و صحیح داروها و عوارض آنها
-جزئیات مراقبت از خود
-نحوه مراقبت از وسایل کمک درمانی مانند لوله بینی، معده ای، لوله ادراری و زمان تعویض
و ...

- زمان و مکان مراجعه مجدد به پزشک متخصص در صورت لزوم آموزش می دهد



واحد پاسخگویی و رسیدگی به شکایات:

در صورت وجود هرگونه ناراضی از نحوه ارائه خدمات در بیمارستان فرم مخصوص ثبت شکایات را در واحد رسیدگی به شکایات و یا دفتر سوپروایزر بیمارستان یا سایت بیمارستان تکمیل نمایید و منتظر دریافت پاسخ از سوی مسئولین بیمارستان باشید. در صورت عدم رسیدگی به مدیریت یا ریاست بیمارستان مراجعه نموده و یا با شماره 1819 تماس بگیرید.(MCMC)

واحد طرح تکریم و نظر سنجی از ارباب رجوع:

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 (با عنوان رضایتمندی و نظر سنجی از ارباب رجوع) تعبیه شده بیاندازند این نظرات به صورت محرمانه روزانه به ریاست و مدیر بیمارستان اطلاع داده می شود.

پاسخگویی به برخی مسائل 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 نجس 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.



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 پهلوی 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.

7- 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.

8- 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.

9- با وضویی که برای نماز صبح گرفته اگر تا ظهر باطل نشده میتواند نماز ظهر و عصر را بخواند.

10- اگر کسی وضو گرفت و در باطل شده وضو شک کند به شک خود اعتنا نکند.

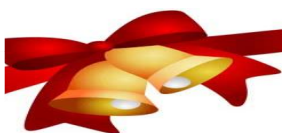
❖ در صورت نیاز به هرگونه مشاوره معنوی و سوالات شرعی می توانید با روحانی بیمارستان با شماره [09171208874](tel:09171208874) تماس حاصل فرمایید



شماره تلفن های بیمارستان

پس از تماس با بیمارستان (07153526990) و اتصال به تلفن گویا شماره داخلی مورد نظر را وارد نمایید.

نام واحد	داخلی	نام واحد	داخلی
دفتر سرپرستی-مدیریت	228	Nicu نوزادان	277
کارگزینی	222-221	اورژانس	249
درمانگاه تخصصی	237	درب اطلاعات بخش	212
دفتر پرستاری	255	پ رادیولوژی	272
پذیرش	235	اطفال	203-202
آزمایشگاه	240-239	درآمد	258
اسناد پزشکی	273	دفتر سوپروایزر	275
طرح تکریم-رسیدگی به شکایات-مددکاری	288	دفتر بیمه	232
جراحی زنان	209-208	داخلی مردان	205
جراحی مردان	211-210	داخلی زنان	204
آی سی یو	206	سی سی یو	213
همودیالیز	231	زایشگاه	216



توصیه هایی به مراجعین محترم:

- ❖ لطفاً از آوردن اطفال زیر 12 سال به بیمارستان خودداری فرمایید
- ❖ ساعات ملاقات از ساعت 2 بعد از ظهر لغایت 4 می باشد
- ❖ از ازدحام در راهروها اجتناب نمایید
- ❖ لطفاً تابلوهای راهنما و نیز قوانین و مقررات نصب شده در بیمارستان را جهت سهولت بیشتر در امور درمانی و ... مطالعه فرمایید
- ❖ جهت انجام امور بیمه ای به نماینده بیمه خدمات درمانی سرکار خانم خوشحال و نماینده بیمه تامین اجتماعی جناب آقای حقیقی روبروی واحد پذیرش مراجعه فرمایید
- ❖ در صورت نیاز به دستگاه کپی به روبروی پذیرش یا سوپر مارکت شبانه روزی بیمارستان در محوطه مراجعه فرمایید در صورت گم شدن اشیاء یا وسایل خود به دفتر سوپروایزر یا سرپرستی مراجعه نمایید
- ❖ در صورت نیاز به هرگونه مشاوره معنوی و سوالات شرعی می توانید با روحانی بیمارستانبا شماره تماس حاصل فرمایید
- ❖ همکاری و اعتماد شما با تیم درمان قطعاً در روند بهبودی بیمارتان تاثیر گذار خواهد بود.
- ❖ به منظور رعایت حقوق افراد و حفظ ایمنی از کشیدن سیگار خودداری نمایید.
- ❖ به منظور اصول کنترل عفونت از آوردن گلهای طبیعی خودداری نمائید.
- ❖ قبل و بعد از تماس با بیمار به شستشوی دستها توجه فرمایید.
- ❖ به منظور کنترل آلودگی صوتی در محیط بیمارستان گوشی همراه خود را خاموش یا در حالت سکوت قرار دهید و از ایجاد سر و صدا در محیط بیمارستان خودداری نمایید.
- ❖ از تجمع در اتاق سایر بیماران خودداری نمایید.
- ❖ در هنگام ویزیت بالینی بیمار از اتاق خارج شوید و در صورت داشتن سوال از پزشک معالج بعد از ویزیت بیماران اقدام نمایید.
- ❖ تحت هیچ شرایطی به سرم بیمار دست نزنید و در صورت لزوم پرستار را خبر نمایید.
- ❖ رعایت حجاب اسلامی الزامی است.



"افراد مودب تر موفق تر هستند"