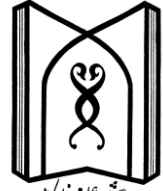


کتابچه راهنمای مراجعین

بیمارستان فاطمیه شبستر

شماره سند : QI-281



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
و خدمات بهداشتی درمانی تبریز



واحد بهبود کیفیت بیمارستان فاطمیه شبستر -

فهرست :

- ۱- مقدمه
- ۲- معرفی بیمارستان و نحوه تماس با ما
- ۳- معرفی طبقات بیمارستان
- ۴- رسالت و چشم انداز بیمارستان
- ۵- معرفی متخصصین
- ۶- بسته های طرح تحول سلامت
- ۷- مسئولیت ها و وظایف شما
- ۸- اهمیت خلاصه پرونده و دریافت آن
- ۹- منشور حقوق بیمار و کارکنان
- ۱۰- بیمه های طرف قرارداد
- ۱۱- پذیرش - بستری - ترخیص
- ۱۲- نکات ویژه همراهان بیمار
- ۱۳- مقررات بیمارستان در مورد عیادت
- ۱۴- امکانات بیمارستان
- ۱۵- رسیدگی به شکایات
- ۱۶- آموزش بیمار در مورد تشنج ناشی از تب
- ۱۷- آموزش به بیمار در مورد مراقبت از محل جراحی
- ۱۸- آموزش بیمار در مورد فواید زایمان طبیعی
- ۱۹- آموزش بیمار قلبی
- ۲۰- آموزش بیمار دیابتی

بهبود کیفیت بیمارستان فاطمیه شبستر



مقدمه:

حمد و سپاس آفریدگاری را سزااست که جهان آفرینش را هماهنگ با احتیاجات و نیازهای ما انسانها سامان داده و با تدبیر حکیمانه خود آن را تنظیم نموده است.

بیمارستان فاطمیه شبستر در راستای طرح تحول سلامت در نظر دارد در حیطة منابع موجود بالاترین کیفیت خدمات درمانی را به بهترین وجه به نفع بیمار ارائه نماید.

لذا آموزش بیمار، همراهان ، مراجعین محترم یکی از اولیت های این بیمارستان میباشد و این کتابچه در همین راستا در اختیار شما مراجعین محترم قرار میگیرد لطفا در نگهداری و مراقبت از آن کوشا باشید و پس از مطالعه در محل خود قرار دهید.





معرفی بیمارستان فاطمیه شبستر

بیمارستان ۹۶ تختخوابی شبستر یکی از مراکز درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز می باشد که در سال ۱۳۸۵ با ده هکتار مساحت و ده هزار متر زیربنا افتتاح و مورد بهره برداری قرار گرفت.

بعداً در چارت تشکیلاتی به ۹۲ تخت مصوب تبدیل گردید. و در حال حاضر دارای ۸۹ تخت فعال و ۱۴۱ تخت سطح بندی می باشد. و نام بیمارستان در نشست مسئولان با امام جمعه محترم به نام فاطمیه شبستر نام گذاری گردید.

این بیمارستان دارای بخشهای بستری داخلی - جراحی - کودکان و نوزادان - بلوک زایمان - اتاق عمل - اورژانس - ICU - CCU می باشد.

درمانگاه های تخصصی بیمارستان شامل: رشته های تخصصی داخلی - ارتوپدی -
قلب - جراحی زنان - کودکان - چشم پزشکی - تغذیه - مغز و اعصاب - ارولوژی -
روان پزشکی - گوش حلق بینی می باشد.

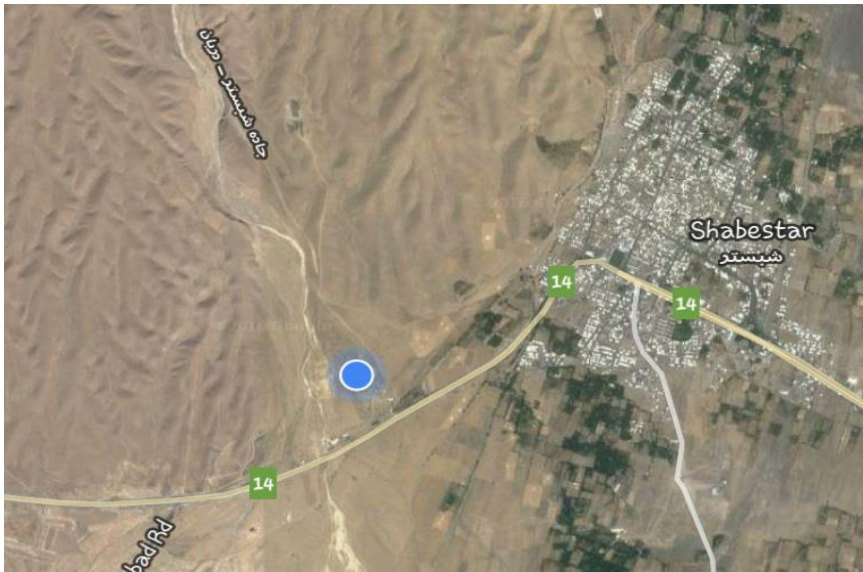
واحدهای پاراکلینیکی بیمارستان شامل: رادیولوژی - سونوگرافی - اکو - تست
ورزش - آزمایشگاه - اسپرومتری می باشد.

تماس با ما

شماره تلفن : ۰۴۱ - ۴۲۴۲۷۹۳۱-۷

شماره فاکس : ۰۴۱ - ۴۲۴۲۷۹۴۱

سایت اینترنتی: www.shabestarphc.tbzmed.ac.ir



آشنایی با طبقات

بوفه ، نگهبانی		حیات
*اطلاعات	پس از ورودی (درب	طبقه اول
*عابر بانک	شیشه ای)	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ داروخانه ➤ پذیرش ➤ ترخیص ➤ درمانگاه داخلی ➤ درمانگاه زنان ➤ درمانگاه ارتوپدی ➤ درمانگاه ارولوژی ➤ درمانگاه جراحی ➤ درمانگاه روانپزشکی ➤ -درمانگاه مغزواعصاب ➤ درمانگاه ارولوژی ➤ درمانگاه چشم ➤ درمانگاه کودکان ونوزادان ➤ درمانگاه تغذیه ➤ شنوایی سنجی ➤ بهداشت حرفه ای ➤ اتاق بیمه ها ➤ تجهیزات پزشکی ➤ آزمایشگاه 	سالن شماره (۱) (درمانگاه)	

<ul style="list-style-type: none"> ➤ رادیولوژی ➤ اورژانس ➤ درمانگاه قلب 	<p>سالن شماره (۲)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ مدیرخدمات پرستاری ➤ سنترال ➤ اتاق سوپروایزری و بهبود <p>کیفیت</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ حسابداری ➤ حسابداری و امین اموال ➤ مدیریت ➤ ریاست ➤ IT ➤ آبدارخانه 	<p>سالن اداری (۱)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ بایگانی ➤ سالن کنفرانس ➤ بایگانی اورژانس ➤ انباربیمارستان ➤ اتاق استراحت پزشکان دارو <p>ساز</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ دبیرخانه ➤ مهد کودک ➤ کارپردازی 	<p>سالن شماره (۲)</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ بخش داخلی ➤ -بخش جراحی ➤ بخش کودکان و نوزادان ➤ بخش CCU ➤ بخش ICU ➤ اتاق عمل ➤ اتاق سوپروایزری ➤ اپراتور ۱۱۵ ➤ پانسیون خواهران ➤ اتاق مقیمی 	<p>طبقه دوم</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تاسیسات ➤ آشپزخانه ➤ انبار مصرفی ➤ انبار داروئی ➤ رختشویخانه 	<p>سالن زیرزمین</p>	<p>طبقه زیر زمین</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ زباله سوزی ➤ انبار اسقاطی ها ➤ پارکینک آمبولانس ➤ اتاق رانندگان 	<p>چاپ پستی</p>

اتاق تاسیسات ➤

موتورخانه ➤

اتاق اکسیژن ➤



mission



بیانیه رسالت (Mission Statement)

بیمارستان فاطمیه شبستر به عنوان بیمارستان عمومی سطح ۲، تنها مرکز ارجاعی از مراکز بهداشتی شهرستان شبستر می باشد که تحت نظر دانشگاه علوم پزشکی تبریز فعالیت میکند و با استفاده از کادری مجرب، متعهد و توانمند مراقبتهای تخصصی و خدمات تشخیصی و درمانی مناسب را با رعایت استانداردهای لازم ارائه می نماید.

بیانیه (Vision Statement)

ما می خواهیم در ۵ سال آینده با اجرای استاندارد های اعتبار بخشی بیمارستان به عنوان یکی از بیمارستانهای درجه یک استان و جزء ۵ بیمارستان برتر شهرستانهای استان باشیم .





معرفی متخصصین:

*دکتر محمدجعفری (داخلی)

*دکتر مولایی (داخلی)

*دکتر رونقی (داخلی)

*دکتر عیسی زاده (مغز واعصاب)

*دکتر اصلان زاده (قلب وعروق)

*دکتر صالحی والا (قلب وعروق)

*دکتر خلیل پور (ارتوپدی)

*دکتر صادقپور (ارتوپدی)

*دکتر صلاحی (کودکان)

*دکتر ابرزاده (کودکان)

*دکتر جنگی (زنان)

*دکتر پوربرقی (زنان)

*دکتر هاتف تبار (گوش.بینی)

*دکتر اسماعیل زاده (اعصاب روان)

*دکتر حسین نژاد (اعصاب روان)

*دکتر ستاری (چشم)

*دکتر حیدری (جراح)

*دکتر جعفری (توانبخشی)



خانم رستمی تغذیه

بسته های طرح تحول سلامت

سیاست های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری به همگانی ساختن بیمه پایه درمان و پوشش کامل نیازهای پایه درمان توسط بیمه های برای احاد جامعه و

کاهش سهم مردم از هزینه های درمان تاکید ویژه ای دارد تا آنجا که بیمار جز رنج بیماری، دغدغه و رنج دیگری نداشته باشد.

اهداف نهایی طرح تحول نظام سلامت:

*افزایش پاسخگویی نظام سلامت:

*کاهش پرداخت مستقیم از جیب مردم:

*کاهش درصد خانوارهایی که بخاطر دریافت خدمات سلامت دچار هزینه کمر شکن شده اند:

*بهبود پیامدهای بیماران اورژانسی:

*افزایش زایمان طبیعی.

طرح تحول نظام سلامت چه اجزایی دارد؟

طرح تحول نظام سلامت شامل ۸ بسته اجرایی است:

- (۱) کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستانهای دولتی
- (۲) حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم
- (۳) حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستانهای دولتی
- (۴) ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستانهای دولتی
- (۵) ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستانهای دولتی

۶) برنامه ترویج زایمان طبیعی

۷) برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب‌العلاج، خاص و نیازمند

۸) راه‌اندازی اورژانس هوایی



مسئولیت‌ها و وظایف شما

انتظار می‌رود اطلاعات کامل و دقیقی اعم از نام و نام خانوادگی، آدرس و شماره تلفن، تاریخ تولد، بیمه و سایر اطلاعات ضروری در اختیار بیمارستان قرار دهید، خواهشمند است در خصوص سابقه هرگونه بیماری در گذشته، شرایط فعلی، سابقه بستری در بیمارستان، مصرف انواع داروها، ویتامین‌ها یا فراورده‌های گیاهی خاص، بیمارستان را مطلع نمایید.

- از ازدحام جلوی درب‌های ورودی و خروجی خودداری کنید .

- ساعت ملاقات ۱۴ الی ۱۶ هر روز می باشد در زمان اتمام ملاقات بیمارستان را ترک نمائید .
- از آنجائیکه حضور همراه و شلوغ بودن اتاق بیمار در روند درمان خلل ایجاد می کند . هر بیمار تنها می تواند یک همراه داشته باشد. با رعایت این نکته موجبات رضایت سایر بیماران را هم فراهم نمائید .
- استفاده از تلفن همراه در اتاق بیمار و در کنار تجهیزات پزشکی موجبات اختلال در کار دستگاهها می شود. لطفاً در محیط بیمارستان استفاده از تلفن همراه را محدود نمائید .
- کودکان در معرض خطر ابتلاء به بیماریهای واگیردار هستند . از آوردن اطفال کمتر از ۱۲ سال به داخل بیمارستان خودداری نمائید .
- از نگهداری اشیا گران بها ،وجه نقد و تلفن همراه در بخش ها خودداری فرمایید

لطفاً نکات زیر را جهت نگهداری از این فضا رعایت نمائید:

- از نوشتن هر گونه مطلبی بر روی دیوار ، یا وسایل و تجهیزات بیمارستان خودداری نمائید .
- در استفاده از سرویس های بهداشتی دقت نمائید تا شیرهای آب باز نماند و شلنگها در جای خود قرار گیرد.

- توری پنجره ها برای جلوگیری از ورود حشرات تعبیه شده است لطفاً از پاره کردن آنها خودداری نمائید .
- منشور حقوق بیمار در تمامی راهروها نصب شده است ضمن مطالعه آن از حقوق خود آگاه شوید.
- در صورت داشتن انتقاد ، پیشنهاد و شکایت ، نظرات خود را در صندوقچه پیشنهادات بیاندازید.یا به واحد گیرندگان خدمت مراجعه نمایید.
- در صورت رضایت یا عدم رضایت از پرسنل درمانی مسئول بخش را در جریان قرار دهید تا در صورت نیاز پیگیری لازم صورت گیرد .
- هنگام ویزیت پزشک ، اتاق بیمار را ترک کرده تادر امر درمان خللی ایجاد نشود.

اهمیت خلاصه پرونده و دریافت آن

در زمان مراقبت از بیمار در بیمارستان ، پرونده بالینی وی توسط افراد مختلف تکمیل میشود و پس از آن به نحو قابل دسترسی، در بخش فناوری اطلاعات واحد سلامت (آمار و مدارک پزشکی) نگهداری میگردد. با توجه به این که شما صاحب

اطلاعات و مندرجات پرونده پزشکی خود هستید و بیمارستان مالکیت فیزیکی آن را دارا میباشد، این حق شماست که نسخه ای از خلاصه پرونده پزشکی خود را داشته باشید. با توجه به مشترک بودن اغلب اطلاعات فرم های متفاوت پرونده، ارائه کل پرونده به بیمار ضروری نیست. به منظور تسهیل در روند، بیمارستان اقدام به تهیه خلاصه پرونده در یک برگ بصورت کلی نموده است، که بسیاری از نیازهای شما را از جمله زمان مراجعه مجدد به پزشک یا مرکز تخصصی دیگر برای ادامه درمان و انجام امور اداری مرتفع میسازد، خواهشمند است هنگام ترک بخش، پس از ترخیص، نسخه ای از خلاصه پرونده را از منشی بخش دریافت نمایید. خواهشمند است در حفظ و نگهداری فرم خلاصه پرونده دقت نمایید، ارائه آن در مراجعات بعدی به انجام امور سرعت میبخشد و از بسیاری از خدمات تکراری جلوگیری میکند.

فرایند درخواست کپی پرونده

طبق قانون، بیمار مجاز است فرم خلاصه پرونده خود را جهت انجام پاره ای از امور، دریافت نماید، ولی در صورتی که نیاز به کپی از سایر اوراق پرونده باشد، با ارائه

نامه رسمی از مرجع درخواست کننده، میتواند با مراجعه به بخش فناوری اطلاعات سلامت (آمار و مدارک پزشکی)، نسبت به اخذ تصویر برابر اصل پرونده بالینی خود اقدام نمایید. در صورت مراجعه بدون نامه کتبی، فقط یک نسخه از خلاصه پرونده قابل ارائه بشما خواهد بود.



- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است .
- ارائه خدمات سلامت باید :
- ۱- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد ؛
- بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد ؛
- فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد ؛

- بر اساس دانش روز باشد ؛
- مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد ؛
- در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران باشد ؛
- مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد ؛
- به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت های غیرضروری باشد ؛
- توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد ؛
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد ؛
- با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد ؛
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه ای آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد ؛
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه ای خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد؛

➤ در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار می باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد .

- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد .
- محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد :
- مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش ؛
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش ؛
- نام، مسؤولیت و رتبه ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسؤل ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر؛
- روش های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری بیمار ؛

• نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول

درمان

- کلیه ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند .
- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان ؛
- نحوه ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی‌های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر این‌که :

-تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی ارائه‌ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد؛ (در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود).

-بیمار علی‌رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم شمرده شود، مگر این‌که عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد ؛

- بیمار می‌تواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید .

✓ حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود .

✓ محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد :

✓ انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده‌ی خدمات سلامت در چارچوب

ضوابط

✓ انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور ؛

- ✓ شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت ؛
- ✓ قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی 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 جدی قرار می‌دهد؛
- ✓ اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم‌گیری می‌باشد ثبت و به‌عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.
- ✓ شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد :
- ✓ انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد ؛
- ✓ پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود .
- ❖ ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار(حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد .
- ❖ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه‌ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد ؛

- ❖ در کلیه‌ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه‌ی امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد؛
- ❖ فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند؛
- ❖ بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت‌های پزشکی باشد .
- ❖ دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است .
- ❖ هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید ؛
- ❖ بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند ؛
- ❖ خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود .
- در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم‌گیری باشد، اعمال کلیه‌ی حقوق بیمار- مذکور در این منشور- بر عهده‌ی تصمیم‌گیرنده‌ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم‌گیرنده‌ی جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود، پزشک می‌تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم‌گیری را بنماید .

چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم‌گیری است، اما میتواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود .

منشور حقوق کارکنان در ایران

بسمه تعالی

»

من سَعَى لِمَرِيضٍ فِي حَاجَةٍ قَضَاهَا أَوْ لَمْ يَقْضِهَا خَرَجَ مِنْ ذُنُوبِهِ كَيَوْمٍ وَّلَدَتْهُ أُمُّهُ»
«هر کس برای برآوردن نیاز بیماری بکوشد، چه آن را برآورده سازد و چه نسازد، از گناهانش خارج می شود، مانند روزی که از مادرزاده شده است»
• پیامبر گرامی اسلام (ص)

منشور حقوق کارکنان

از آنجائیکه توفیق خدمت به بیماران و درد مندان و نجات جان انسانها در زمره برترین عبادات قرار دارد و نجات جان یک انسان ، از سوی شرع مقدس اسلام با نجات جان تمامی انسانها برابر محسوب شده است و با توجه به اینکه لازمه خدمت به بیماران داشتن محیطی امن و آرام و کارکنانی خدوم و بانگیزه می باشد و به جهت حفظ حقوق کارکنان عزیز و فداکار که شبانه روز در خدمت بیماران می باشند منشور حقوق کارکنان و پرسنل بیمارستان به شرح ذیل تهیه گردیده است حق در این منشور به معنی اختیار ، توانایی و مصونیت است و کارکنان می توانند در مواردی بزرگوارانه از حق خود بگذرند .

- پرسنل بیمارستان حق دارند در قبال ارائه مراقبت مطلوب و موثر از جانب بیماران و همراهان مورد احترام کامل قرار گیرند .
- پرسنل بیمارستان حق دارند جهت ارائه مراقبت مطلوب و موثر محیطی آرام و امن داشته باشند .
- پرسنل بیمارستان حق دارند از هر گونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و کرداری احتمالی توسط بیماران و همراهان در امان باشند .
- پرسنل بیمارستان حق دارند علیرغم درخواست و اصرار بیماران از انجام دادن اعمال خلاف اصول وقواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار می شود امتناع نمایند .
- پرسنل بیمارستان حق دارند بر اساس شرح وظایف و زیر نظر مسئول مربوطه و بر اساس قوانین و مقررات در انجام وظایف قانونی خود مستقل باشند .
- پرسنل بیمارستان حق دارند از سلوک مناسب و تکریم از سوی مسئولین ، کارکنان ، ماموران دولتی ، بازرسان ، بیماران و همراهان ایشان برخوردار باشند .
- پرسنل بیمارستان حق دارند از حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین ، در مواردی که به دلیل انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار می گیرند ، برخوردار شوند .
- پرسنل بیمارستان حق دارند از آخرین دستورالعمل ها و روشهای نوین درمانی و آیین نامه هایی که مرتبط با وظایف شغلی آنان می باشد در چارچوب مقررات مربوطه بهره مند شوند .



بیمه های طرف قرارداد:

نوع بیمه	مدارک مورد نیاز اعم از بستری و بستری موقت	پرداختی بیمار بعد طرح تحول نظام سلامت
بیمه های خدمات درمانی (سلامت)	۱. کارکنان دولت	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر
	۲. روستائیان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر
	۳. همگانی سلامت	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر
	۴. سایر اقشار	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر
	۵. ایرانیان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر
تامین اجتماعی	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر	٪۱۰

رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر	نیروهای مسلح	نیروهای مسلح
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از یگان مربوطه	نیروهای مسلح سربازان وظیفه	

بانک ها و بیمه های تکمیلی

رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	ملت
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	صادرات
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	کشاورزی
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	تجارت
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	ملی
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	سپه
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	دانا

رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	آتیه سازان حافظ
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	ایران
رایگان	دو برگ دفترچه + کپی دفترچه معتبر + معرفی نامه از بانک	بیمه دی

مواردی که نمی توانند از خدمات بیمه و رایگان شدن خدمات استفاده کنند

سزارین الکتیو - اتباع خارجی - نزاع و دعوا - چاقو خوردگی -
مسمومیتها به قصد خودکشی



نکات مهم در مورد پذیرش، بستری و ترخیص

*دربدو ورود به بخش اورژانس بیمار بر اساس وضعیت خود توسط پرستار تریاز میشود.

تریاز به معنی تشخیص میزان اورژانسی بودن وضعیت بیمار بوده و بیماران اورژانسی تر زودتر ویزیت میشوند.

* بر اساس مشکل بیمار ممکن است انجام آزمایش و سونوگرافی لازم باشد و پس از آن برای بستری بیمار تصمیم گرفته شود. و تا تعیین نیاز به بستری ممکن است نیاز به بستری موقت باشد.

*در صورت بستری موقت بیمار ۶ یا گاهی ۱۲ ساعت در بخش اورژانس تحت نظر قرار میگردد. پس از این زمان ترخیص شده و یا در بخش مربوطه بستری میشود.
* سونوگرافی در شیفت های صبح غیر از روزهای تعطیل دایر میباشد.
*در صورت نیاز به بستری یا بستری موقت برای بیمار توسط واحد پذیرش پرونده تشکیل میشود.

*بیماران نیازمند جراحی اورژانس سریع بستری و تحت جراحی قرار میگیرند و در موارد جراحی غیر اورژانسی، ابتدا آزمایشات و مشاوره ها انجام شده و سپس زمان جراحی مشخص میشود و رضایت ولی بیمار (همسر/ پدر) ضرورت دارد.
*پس از بستری در بخش مربوطه همراه میتواند وضعیت بیمار خود را از واحد اطلاعات پیگیری نماید. در صورت نیاز به همراه، همراه نگه داشته میشود.
*در هنگام ترخیص میتوانید کپی مدارک پزشکی و آزمایشات بیمار را از منشی بخش بخواهید.

*در زمان ترخیص داروهای مورد نیاز توسط پزشک و آزمایشات (در صورت نیاز) در دفترچه بیمه بیمار نوشته شده و پیگیری های لازم توسط پرستار/ مامای بخش توضیح داده میشود.

*همراه میتواند ظهرروز ترخیص از ساعت ۱۲ لغایت ۱۳,۳۰ برای تسویه حساب مراجعه نماید. واحد ترخیص تا ساعت ۱۴ فعال میباشد. پس از آن در صورت تاخیر، با هماهنگی بخش برای تسویه حساب به واحد صندوق اورژانس مراجعه نمایید.

*وجود مدارک زوجیت (شناسنامه همسر، صیغه نامه و ...) برای بیماران باردار (زایمان کرده، حاملگی خارج رحمی، کورتاژ و ...) الزامی است.

*هنگام ترخیص برای بیمارانی که تحت پوشش بیمه خدمات درمانی و نیروهای مسلح هستند، داشتن دفترچه بیمه برای نوزاد نیز الزامی است اما در مورد بیمه تامین اجتماعی، نوزاد میتواند تا یکماه از دفترچه مادر استفاده نماید.

*برای گرفتن گواهی ولادت نوزاد صبح های غیر تعطیل با شناسنامه های والدین به بخش زایمان مراجعه نمایید.

* پس از ترخیص نوزاد باید برای انجام شنوایی سنجی و واکسیناسیون به واحدهای مربوطه مراجعه نمایید.



نکات ویژه همراهان بیمار

* همراه بیمار بایستی همجنس بیمار باشد

* همراهان بیمار در هنگام ویزیت بالینی پزشک اتاق را ترک ننمایند.

* دارو فقط و فقط توسط پرسنل داده میشود و از استفاده از داروهای قبلی اجتناب گردد.

* از قرار دادن دارو در کمد بیمار خودداری نمایید و چنانچه از داروی خاص یا احیانا مواد مخدر استفاده میشود، حتما موضوع را به پزشک معالج و پرسنل پرستاری اطلاع دهید، از مصرف خود سرانه هر گونه دارو جدا خودداری فرمایید، زیرا تداخلات دارویی ممکن است باعث ایجاد عوارض جبران ناپذیری برای بیمار گردد.

* بمنظور 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 (ای سی یو ، سی سی یو) و لیبر زایمان فاقد ملاقاتی میباشد (ورود به بخش ویژه، از خط قرمز جلوی درب ورودی ممنوع بوده و در

صورت نیاز جهت حضور در بخش مراقبت ویژه می بایست بامسئول بخش هماهنگی لازم بعمل 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 مینمایید سپاسگزاریم.

*رعایت پوشش و حجاب اسلامی در کلیه قسمتهای بیمارستان الزامی است.

*جهت حفظ آسایش بیماران از استفاده وسایل صوتی و تصویری شخصی خودداری نمایید.

*در صورتی که در مدت همراهی بیمار خود احتیاج به غذا دارید در بدو ورود 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 نمایید. پزشکان ما هنگام خروج از بخش پاسخگوی سوالات شما میباشند.

*از آوردن پتو و سبد و وسایل متفرقه به بخش خودداری نمایید.

*از نشستن روی تخت بیمار و فن کولرها خودداری نمایید.

*از آوردن گلدان و گل خودداری نمایید.

*مکالمه با تلفن همراه به دستگاه ها و تجهیزات پزشکی حساس آسیب میرساند، از صحبت کردن با تلفن همراه در مکانهایی که ممنوع است، جدا خودداری کنید. در سایر قسمت ها نیز به آرامی صحبت کنید، طوری که مزاحم حریم خصوصی و رفاه دیگران نشوید.

*بوفه مستقر در حیاط بیمارستان تا ساعت ۲۲،۳۰ آماده خدمت رسانی بشما میباشد.

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

مقررات بیمارستان در مورد عیادت



به منظور حفظ نظم و آرامش در بیمارستان، رسیدگی هر چه بهتر به بیماران و مراعات موازین بهداشتی عیادت از بیماران تنها در ساعات تعیین شده امکان

پذیر می‌باشد. خواهشمند است به منظور حفظ سلامت کودکان (زیر ۱۴ سال) ،از آوردن آنها جهت ملاقات بیماران پرهیز نمایید.

ساعات ملاقات بیماران در این مرکز در بخش های عادی همه روزه از ساعت ۱۴،۳۰ الی ۱۳،۳۰ می‌باشد.

خواهشمند است با همکاران ما در بیمارستان همکاری بعمل آورید.

امکانات بیمارستان

* نمازخانه

* تاکسی تلفنی

* بوفه

* دستگاه خودپرداز

* پارکینگ

* ویلچر

* برانکارد

* خطوط راهنما و تابلو

دستور العمل رسیدگی به شکایات بیمارستان فاطمیه شبستر



واحد

پاسخگویی به شکایات

واحد حقوق گیرندگان خدمت

اصطلاحات و تعاریف:

شاکی: شخص، سازمان یا نماینده آن که شکایتی را مطرح می کند

شکایت: بیان نارضایتی از یک مرکز ارائه خدمات سلامتی در ارتباط با خدمات آن یا در ارتباط با خود فرآیند رسیدگی به شکایات، جایی که پاسخ یا راه حلی صریح یا تلویحی یا تصریحی انتظار می رود.

بیمار یا متقاضی دریافت خدمت: سازمان یا شخصی که خدمت را دریافت می کند

رضایت بیمار یا متقاضی دریافت خدمت: تلقی بیمار یا متقاضی دریافت خدمت از میزانی که خواسته های وی برآورده شده است .

خدمات:تعامل بیمار یا دریافت کننده خدمت با مراکز ارائه خدمات سلامتی.

بازخورد:دیدگاه ها ،پیشنهادها و ابراز خرسندی نسبت به خدمات یا فرآیند رسیدگی به شکایات.

طرف ذینفع:شخص یا گروه ذینفع در عملکرد یا موفقیت مرکز ارائه خدمات سلامتی.

هدف:موضوع مورد درخواست یا مد نظر ،مربوط به رسیدگی به شکایات .

نحوه اعلام شکایات در بیمارستان فاطمیه شبستر

شاکی می تواند شکایت خود را بصورت مکتوب یا تلفنی (۰۴۱۷۴۲۴۳۰۱۷۵)

و یا بصورت مراجعه حضوری مطرح نماید و واحد رسیدگی به شکایات موظف به پاسخگویی ،رفع مشکل و یا ارجاع به مراتب بالاتر می باشد.

اعلام شکایت به صورت مکتوب:

شاکی می تواند شکایت خود را به صورت مکتوب و با مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات مستقر در بیمارستان اعلام نماید .دفتر رسیدگی به شکایات بایستی در

محلّی واقع شود که در دسترس همه مراجعان بوده و یک نفر مسئولیت رسیدگی به شکایات را در دفتر مذکور و در ساعات اداری بعهده داشته باشد .

بیمارستان موظف است در خصوص محل دفتر رسیدگی به شکایات ،اطلاع رسانی لازم و موثر را به نحوی که تمامی مراجعان به بیمارستان از آن مطلع باشند ،انجام دهد.

در این بیمارستان در ساعات اداری دفتر رسیدگی به شکایات و در ساعات غیر اداری دفتر سوپر وایزری امر رسیدگی به شکایات را بر عهده دارد .

کلیه شکایات بایستی در فرم اعلام شکایات بیمارستان و دفتر مربوطه ثبت می گردد .فرم رسیدگی به شکایت در ساعات غیر اداری که مسئول رسیدگی به شکایات در بیمارستان حضور ندارند در دسترس سوپروایزر کشیک قرار داده میشود .علاوه بر اعلام شکایت بصورت حضوری ،شاکلی در صورت تمایل می تواند شکایت خود را به صندوق رسیدگی به شکایات که در جلوی درب ورودی اورژانس ،سالن انتظار همراهان ، کنار دفتر رسیدگی به شکایات ، سالن طبقه بالا موجود است بیندازند در کنار این صندوقها فرم مخصوص شکایت موجود است . شاکلی بایستی آدرس و شماره تلفن خود را در این فرم باید قید کند تا دسترسی به وی آسان باشد. صندوق رسیدگی به شکایات بصورت هفتگی و گاهها روزانه باز میشود. اعلام شکایت به صورت تلفن گویا هم در دسترس مراجعین می باشد .

نحوه رسیدگی به شکایات

کلیه شکایات دریافت شده توسط دفتر رسیدگی به شکایات این بیمارستان بطور کلی در دو قالب اورژانس و غیر اورژانس قرار گرفته است.

موارد شکایت اورژانس:

شکایت اورژانسی به مواردی اطلاق می گردد که سرعت عمل در رسیدگی به شکایت و رفع نقص احتمالی بر سلامت بیمار به صورت مستقیم اثر گذار بوده و در صورت تاخیر در رسیدگی به آن شکایت، خسارت جانی و یا مالی (بدون نیاز به مراقبت های بیشتر در آینده) به بیمار وارد می گردد .

برخی مصداقهای موارد شکایت اورژانسی عبارتند از:

- عدم حضور به موقع هر کدام از پرسنل کادر پزشکی، پرستاری و بر بالین بیمار
- عدم ارائه خدمات پزشکی، پرستاری و یا تشخیصی به بیمار اورژانسی در هر ساعت از شبانه روز
- عدم کارکرد مناسب دستگاه های پزشکی
- مواردی که شکایات که بدلیل رفتار فرد شاکی منجر به اختلال در نظم و آرامش بیمارستان و سلب آسایش سایر بیماران گردد.

موارد شکایات غیر اورژانس:

به مواردی اطلاق می گردد که عدم رسیدگی سریع به آن هیچگونه خسارت مالی و جانی به بیمار وارد نکرده و صرفا به دلیل عملکرد نادرست در یکی از مراحل خدمات رخ داده و بیمار یا همراه بیمار با انگیزه اصلاح مشکل اقدام به شکایت نموده است.

روند رسیدگی به شکایات:

- موارد شکایات اورژانسی: این شکایات در صورتی که در وقت اداری در واحد رسیدگی به شکایات مطرح گردد هر چه سریعتر بایستی با هماهنگی مدیریت و واحد های درگیر شکایت حل و فصل شود و در صورتی که در ساعات غیر اداری و توسط سوپر وایزر بیمارستان دریافت شود ایشان نیز بلافاصله مورد بررسی قرار داده و مشکل را حل کند و گزارش آن را به واحد رسیدگی به شکایات تحویل دهد
- موارد شکایات غیر اورژانسی: اگر شکایت از شخص خاصی باشد یک نمونه از صورت شکایت شاکی را به همراه نامه ریاست مبنی بر جوابیه وی، با هماهنگی واحد دبیرخانه به شخص ارسال میگردد ایشان ظرف ۷۲ ساعت بایستی جوابیه خود را به مدیریت یا واحد رسیدگی به شکایات تحویل دهند اگر جوابیه قانع کننده بود پرونده مختومه شده و به شاکی اطلاع داده می شود و در صورتیکه جواب قانع کننده نباشد طبق مقررات بیمارستان رفتار خواهد شد در مراحل اول تذکر شفاهی و در صورت تکرار تذکر کتبی

و درج در پرونده و در نهایت پرونده به واحد تخلفات اداری دانشگاه ارسال خواهد شد .

در واحد رسیدگی به شکایات برای هر واحد و بخش زونکن مخصوص وجود دارد که شکایت آن واحد در آن درج میشود و گزارش عملکرد آنها در پایان سال داده میشود . تجزیه و تحلیل و نمودار شکایات هر سه ماه یکبار انجام میگردد . این واحد شاخص رسیدگی به شکایات در کمیته اخلاق پزشکی مطرح میگردد . این واحد گزارش سه ماهه شکایات را به واحد رسیدگی به شکایات فرمانداری شهرستان شبستر و هر ۶ ماه به واحد رسیدگی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی تبریز ارسال می کند .