**یا من اسمه دواء و ذکره شفاء**

**دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی گیلان**

**بیمارستان نیکوکار املش**

 ****

 کتابچه راهنمای مراجعین

 

واحد حقوق گیرنده خدمت

فهرست مطالب

مقدمه

 بخش های بیمارستان

راهنمای طبقات

راهنمای انجام خدمات پاراکلینیک

مددکاری

فرآیند ترخیص بیمارستان

معرفی مسئولین واحدهای بیمارستان

خدمات بخش اورژانس بیمارستان

درمانگاه تخصصی

لیست بیمه های طرف قرارداد

منشورحقوق بیمار

آنچه بیماران بستری باید بدانند

نکات ویژه همراهان بیمار

مقررات بیمارستان در مورد عیادت

نظرات ،پیشنهادات و شکایات

تعرفه خدمات شایع در بیمارستان

سوالات شرعی

**مقدمه**

بیمارستان 32 تختخوابی نیکوکار املش در آذر ماه سال 1393 تنها بافعالیت بخش اورژانس افتتاح گردید.در مهر ماه 1394بخش های دیالیز و داخلی، آزمایشگاه، رادیولوژی و درمانگاه تخصصی جهت ارائه خدمت به هم وطنان عزیز به بهره برداری رسیدند. بخشCCU نیز در آذر ماه سال جاری افتتاح شد. آقای دکتر علی معصومی متخصص عفونی-داخلی ریاست بیمارستان نیکوکار املش را بر عهده دارند.در این مرکز پزشکان عمومی و متخصص جهت رفاه حال همشهریان عزیز به ارائه خدمت می پردازند.این کتابچه در نظر دارد جهت آشنایی با بخش های بیمارستان و خدمات ارائه شده در این مرکز اطلاعاتی را در اختیار شما عزیزان قرار دهد. امید است با عنایت خداوند متعال و مساعدت مسئولین و خیرین منطقه هرچه سریعتر بیمارستان نیکوکارشهرستان املش به نقطه ایده آل در ارائه خدمت به هم وطنان عزیز دست یابد.

**بخش های بیمارستان:**

**بخش بستری:**

**داخلی**

**جراحی**

**اطفال**

**CCU**

**بلوک زایمان**

**اتاق عمل**

**دیالیز**

**درمانگاه :**

**داخلی-عفونی**

**چشم**

**زنان**

**گوش و حلق و بینی**

**قلب**

**ارتوپدی**

**ارولوژی**

**اعصاب و روان**

**خدمات پاراکلینیک:**

**آزمایشگاه**

**رادیولوژی**

**راهنمای طبقات:**

**طبقه همکف:**

**بخش اورژانس- آزمایشگاه- رادیولوژی- داروخانه-درمانگاه تخصصی -پذیرش –درآمد-ترخیص -صندوق**

**طبقه اول:**

**بخش -CCUبخش زنان - اتاق عمل - نمازخانه**

**طبقه دوم:**

**بخش داخلی-بخش اطفال- بخش جراحی-دفتر پرستاری- بخش اداری(ریاست-رئیس امور عمومی-مدیر خدمات پرستاری-حسابداری-کارشناس بهداشت محیط- کارگزینی-کارپردازی-IT - مددکاری-تغذیه)**

**\*نکات مهم در هنگام پذیرش**

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

**راهنمای انجام خدمات پاراکلینیک**

**رادیولوژی**

1. مراجعه بیمار به بخش رادیولوژی بیمارستان واقع در طبقه اول.
2. ارائه نسخه پزشک به متصدی رادیولوژی ( دقت نمائید نسخه دفترچه بیمه باید دارای تاریخ اعتیار و مهر پزشک خانواده باشد.)
3. وارد کردن مشخصات بیمار و نوع درخواست در سیستم رایانه ای توسط متصدی رادیولوژی.
4. مراجعه بیمار یا همراه به صندوق و پرداخت هزینه تصویر برداری.
5. دریافت رسید از متصدی صندوق.
6. ارایه رسید صندوق به متصدی رادیولوژی.
7. انجام تصویربرداری

**آزمایشگاه**

1. مراجعه بیمار به آزمایشگاه و ارائه دفترچه یا برگ درخواست آزمایش به مسئول پذیرش آزمایشگاه.
2. ثبت مشخصات بیمه و بیمار توسط مسئول پذیرش آزمایشگاه در سیستم.
3. مراجعه بیمار به صندوق و پرداخت هزینه.
4. ارائه رسید صندوق به ازمایشگاه.
5. نمونه گیری آزمایش.
6. دریافت رسید زمان جواب دهی.
7. مراجعه در تاریخ مقرر جهت دریافت جواب آزمایش.

**درمانگاه**

1. اخذ نوبت از دستگاه با توجه به پزشک مورد نظر توسط بیمار.
2. مراجعه به پذیرش جهت اخذ نوبت
3. ثبت مشخصات بیمار در سیستم رایانه ای توسط متصدی پذیرش.
4. پرداخت هزینه ویزیت در واحد صندوق.
5. مراجعه به سالن انتظار جهت ویزیت توسط پزشک بر اساس نوبت.

**مددکاری**

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

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

**فرآیند ترخیص از بیمارستان**

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

**مسئولین واحدهای بیمارستان : سرپرستاران بخشها:**

* ریاست بیمارستان : دکتر علی معصومی - اورژانس :فتانه رضوی
* رئیس امور عمومی : معصومه خجسته - داخلی : زهره محمدپور
* مدیر خدمات پرستاری : معصومه فیضی لنگرودی - CCU: راحله قرباندوست
* رئیس حسابداری : کیوان شهیر احمد اخوان -دیالیز : فائزه نیکوکار
* سوپروایزر آموزشی : معصومه باقری - درمانگاه تخصصی: سفانه پورمهر
* کارشناس کنترل عفونت : معصومه باقری -مسئول بهبود کیفیت: فائزه نیکوکار
* مسئول حراست : حسین پاکزاد
* سوپروایزر آزمایشگاه :مریم قلیانچی
* سوپروایزر رادیولوژی : محبوبه بحرکاظمی
* مسئول کارگزینی : زهرا کاظمی
* مسئول تدارکات : مسعود ابوالقاسمی
* مسئول درآمد: داریوش کوچکی
* مسئول انبار : صابر اسدنیا
* مسئول IT: حمید شامخی
* مسئول ایمنی بیمار : دکتر الهام عاشوری
* پرستار هماهنگ کننده ایمنی: راحله قرباندوست
* کارشناس بهداشت محیط : دنیا فرهنگی
* کارشناس مددکاری : مرضیه علی بخشی زاده
* کارشناس تغذیه: صونا صدیق
* مسئول فنی داروخانه :دکتر مائده شهدی علیزاده
* مسئول روابط عمومی: دنیا فرهنگی
* مسئول واحد آمارو مدارک پزشکی : کمال خانرمکی
* مسئول خدمات :مسعود ابوالقاسمی
* مسئول رسیدگی به شکایات: معصومه خجسته
* مسئول انتقادات و پیشنهادات: مرضیه علی بخشی زاده

بخشهای اصلی

-دفتر ریاست -دفتر مدیریت -دفتر پرستاری

-اموراداری -حسابداری -پاراکلنیک

-بخشهای درمانی -پشتیبانی

معرفی بیمارستان نیکوکار املش

جهت آشنائی بیماران

تعداد تخت ثابت: 32 تعداد تخت فعال: 13

درمانگاه تخصصی

سال بهره برداری: 1393

**پذیرش بیماران هر روز صبح با حضور متخصصین**

طرف قرار داد با انواع بیمه ها:

- تامین اجتماعی

- خدمات درمانی

- نیروهای مسلح

- خدمات روستائی

- بیمه تکمیلی

- و.....

**تریاژ**

**ویزیت توسط پزشک عمومی**

**مشاوره توسط پزشک متخصص**

**شستشوی معده**

**نوار قلب**

**احیاء قلبی - ریوی**

**اکسیژن تراپی**

**سرم تراپی**

داروخانه

**بخیه و پانسمان**

الکتروکاردیو گرافی

**تزریقات زنان و مردان**

اکو کاردیوگرافی

آزمایشگاه

پاراکلنیک

رادیولوژی

**معرفی اورژانس بیمارستان نیکوکار املش**

**جهت آشنائی بیماران**

طرف قرار داد با انواع بیمه ها:

-تامین اجتماعی

-خدمات درمانی

-نیروهای مسلح

-خدمات روستائی

- و....

**تزریقات زنان و مردان**

**بخیه و پانسمان**

**سرم تراپی**

**اکسیژن تراپی**

**احیاء قلبی - ریوی**

**شستشوی معده**

**مشاوره توسط پزشک متخصص**

**ویزیت توسط پزشک عمومی**

**نوار قلب**

**تریاز**

**اتاق عمل سرپائی**

**سرپرستاربخش اورژانس:**

**فتانه رضوی**

**رئیس بخش اورژانس:**

**دکتر الهام عاشوری**

پذیرش بیماران به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته

تعداد تخت تحت نظر : 4تخت

به منظور انجام خدمات شبانه روزی با کیفیت هر چه بهتر ، اورژانس بیمارستان نیکوکار از زبده ترین پزشکان و پرستاران درهرکشیک استفاده می نماید.

.

**حضور پزشکان متخصص و ویزیت آنها در کلینیک تخصصی بدین شرح است:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| روزهای هفته |  |  |  |
| شنبه | دکتر کهنسال9-10(چشم) | دکتر معصومی11-13(داخلی) | - |
| یکشنبه | - | دکتر رامین10-11(جراح عمومی) | دکتر صیحانی11-12(قلب) |
| دوشنبه | دکتر باستانی8-10(گوش.حلق.بینی) | دکتر پورجعفر10-11(اورولوژی) | دکتر معصومی11-13(داخلی) |
| سه شنبه | دکتر نعمت صابری9-10(زنان) | دکتر سفیدکار10-11(مغزو اعصاب) | - |
| چهارشنبه | - | - | دکتر عطار حمیدی12-14(ارتوپدی) |

**بیمه های طرف قرارداد با بیمارستان نیکوکاراملش وسهم پرداختی بیمار به شرح ذیل می باشد:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | کد | نام بیمه | درصد بیماربستری | درصد بیمار سرپایی |
| 1 | 102 | آزاد(فاقد بیمه) | 100 | 100 |
| 2 | 104 | تأمین اجتماعی | 10 | 15 |
| 3 | 115 | تأمین اجتماعی خاص | 0 | 0 |
| 4 | 117 | تأمین اجتماعی فوتی | 0 | 0 |
| 5 | 218 | تأمین اجتماعی ماما | 10 | 30 |
| 6 | 116 | تأمین اجتماعی مستمری | 5 | 30 |
| 7 | 112 | حوادث ترافیکی | 0 | 0 |
| 8 | 106 | خ د ایرانیان | 10 | 30 |
| 9 | 107 | خ د روستایی با ارجاع | 10 | 30 |
| 10 | 119 | خ د روستایی بدون ارجاع | 10 | 30 |
| 11 | 105 | خ د سایر اقشار | 10 | 30 |
| 12 | 108 | خ د کارمندی | 10 | 30 |
| 13 | 221 | دیالیز(ارتش) | 0 | 0 |
| 14 | 219 | دیالیز (تأمین) | 0 | 0 |
| 15 | 220 | دیالیز (خدمات) | 0 | 0 |
| 16 | 222 | دیالیز (کمیته امداد) | 0 | 0 |
| 17 | 111 | کمیته امداد | 10 | 30 |
| 18 | 203 | نیروهای مسلح (جانباز) | 0 | 0 |
| 19 | 110 | نیروهای مسلح (عائله جانباز) | 0 | 0 |
| 20 | 109 | نیروهای مسلح (کارمندان) | 0 | 10 |
| 21 | 216 | همگانی سلامت | 10 | 30 |

**منشورحقوق بيمار**

**بينش و ارزش**

يكايك افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به كرامت انسان ها مي باشند.اين امر در شرايط بيماري از اهميت ويژه اي برخوردار است. بر اساس قانون اساسي توجه به كرامت والاي انساني از اصول پايه نظام جمهوري اسلامي بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتي‌ - درماني را براي يكايك افراد كشور تأمين كند. بر اين اساس ارائه خدمات سلامت بايد عادلانه و مبتني بر احترام به حقوق و رعايت كرامت انساني بيماران صورت پذيرد.

اين منشور با توجه به ارزشهاي والاي انساني و مبتني بر فرهنگ اسلامي و ايراني و بر پايه برابري كرامت ذاتي تمامي گيرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ ، ارتقا و تحكيم رابطه انساني ميان ارائه كنندگان و گيرندگان خدمات سلامت تنظيم شده است.

**حقوق بيمار**

1-دريافت مطلوب خدمات سلامت حق بيمار است.

ارائه خدمات سلامت بايد:

1-1)شايسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگي و مذهبي باشد ؛

2-1)بر پايه‌ي صداقت، انصاف،ادب و همراه با مهرباني باشد ؛

3-1)فارغ از هرگونه تبعيض از جمله قومي، فرهنگي، مذهبي، نوع بيماري و جنسيتي باشد ؛

4-1)بر اساس دانش روز باشد ؛

5-1)مبتني بر برتري منافع بيمار باشد ؛

6-1)در مورد توزيع منابع سلامت مبتني بر عدالت و اولويت هاي درماني بيماران‌ باشد ؛

7-1)مبتني بر هماهنگي اركان مراقبت اعم از پيشگيري، تشخيص، درمان و توانبخشي باشد ؛

8-1)به همراه تامين كليه امكانات رفاهي پايه و ضروري و به دور از تحميل درد و رنج و محدوديت‌هاي غيرضروري باشد ؛

9-1)توجه ويژه‌اي به حقوق گروه‌هاي آسيب‌پذير جامعه از جمله كودكان،زنان باردار، سالمندان، بيماران رواني، زندانيان، معلولان ذهني و جسمي و افراد بدون سرپرست داشته باشد ؛

10-1)در سريع‌ترين زمان ممكن و با احترام به وقت بيمار باشد ؛

11-1)با در نظر گرفتن متغيرهايي چون زبان، سن و جنس گيرندگان خدمت باشد ؛

12-1)در مراقبت‌هاي ضروري و فوري (اورژانس)، بدون توجه به تأمين هزينه‌ي آن صورت گيرد. در موارد غيرفوري(الكتيو) بر اساس ضوابط تعريف شده باشد ؛

13-1)در مراقبت‌هاي ضروري و فوري (اورژانس)، در صورتي كه ارائه خدمات مناسب ممكن نباشد، لازم است پس از ارائه‌ي خدمات ضروري و توضيحات لازم، زمينه انتقال بيمار به واحد مجهز فراهم گردد؛

14-1)در مراحل پاياني حيات كه وضعيت بيماري غير قابل برگشت و مرگ بيمار قريب الوقوع مي باشد با هدف حفظ آسايش وي ارائه گردد. منظور از آسايش كاهش درد و رنج بيمار، توجه به نيازهاي رواني، اجتماعي، معنوي و عاطفي وي و خانواده‌اش در زمان احتضار مي‌باشد. بيماردر حال احتضار حق دارد در آخرين لحظات زندگي خويش با فردي كه مي‌خواهد همراه گردد.

2-اطلاعات بايد به نحو مطلوب و به ميزان كافي در اختيار بيمار قرار گيرد.

1-2)محتواي اطلاعات بايد شامل موارد ذيل باشد:

1-2-2)مفاد منشور حقوق بيمار در زمان پذيرش ؛

2-1-2)ضوابط و هزينه‌هاي قابل پيش بيني بيمارستان اعم از خدمات درماني و غير درماني و ضوابط بيمه و معرفي سيستم هاي حمايتي در زمان پذيرش ؛

3-1-2)نام، مسؤوليت و رتبه‌ي حرفه‌اي اعضاي گروه پزشكي مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشك، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌اي آن‌ها با يكديگر؛

4-1-2)روش‌هاي تشخيصي و درماني و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالي آن ، تشخيص بيماري، پيش آگهي و عوارض آن و نيز كليه‌ي اطلاعات تأثير‌گذار در روند تصميم‌گيري بيمار ؛

5-1-2)نحوه‌ي دسترسي به پزشك معالج و اعضاي اصلي گروه پزشكي در طول درمان ؛

6-1-2)كليه‌ي اقداماتي كه ماهيت پژوهشي دارند.

7-1-2)ارائه آموزش‌هاي ضروري براي استمرار درمان ؛

2-2نحوه‌ي ارائه اطلاعات بايد به صورت ذيل باشد :

1-2-2)اطلاعات بايد در زمان مناسب و متناسب با شرايط بيمار از جمله اضطراب و درد و ويژگي‌هاي فردي وي از جمله زبان، تحصيلات و توان درك در اختيار وي قرار گيرد، مگر اين‌كه:

- تأخير در شروع درمان به واسطه‌ي ارائه‌ي اطلاعات فوق سبب آسيب به بيمار گردد؛ (در اين صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروري، در اولين زمان مناسب بايد انجام شود

- بيمار علي‌رغم اطلاع از حق دريافت اطلاعات، از اين امر امتناع نمايد كه در اين صورت بايد خواست بيمار محترم شمرده شود، مگر اين‌كه عدم اطلاع بيمار، وي يا سايرين را در معرض خطر جدي قرار دهد ؛

2-2-2)بيمار مي‌تواند به كليه‌ي اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ي باليني خود دسترسي داشته باشد و تصوير آن ‌را دريافت نموده و تصحيح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نمايد.

3- حق انتخاب و تصميم‌گيري آزادانه بيمار در دريافت خدمات سلامت بايد محترم شمرده شود.

1-3)محدوده انتخاب و تصميم‌گيري درباره موارد ذيل مي‌باشد:

1-1-3)انتخاب پزشك معالج و مركز ارائه‌كننده‌ي خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛

2-1-3)انتخاب و نظر خواهي از پزشك دوم به عنوان مشاور ؛

3-1-3) شركت يا عدم شركت درهر گونه پژوهش، با اطمينان از اينكه تصميم‌گيري وي تأثيري در تداوم و نحوه دريافت خدمات سلامت نخواهد داشت

4-1-3)قبول يا رد درمان هاي پيشنهادي پس از آگاهي از عوارض احتمالي ناشي از پذيرش يا رد آن مگر در موارد خودكشي يا مواردي كه امتناع از درمان شخص ديگري را در معرض خطر جدي قرار مي‌دهد؛

5-1-3)اعلام نظر قبلي بيمار در مورد اقدامات درماني آتي در زماني كه بيمار واجد ظرفيت تصميم‌گيري مي‌باشد ثبت و به‌عنوان راهنماي اقدامات پزشكي در زمان فقدان ظرفيت تصميم‌گيري وي با رعايت موازين قانوني مد نظر ارائه كنندگان خدمات سلامت و تصميم‌گيرنده جايگزين بيمار قرار گيرد.

2-3)شرايط انتخاب و تصميم‌گيري شامل موارد ذيل مي‌باشد:

1-2-3)انتخاب و تصميم‌گيري بيمار بايد آزادانه و آگاهانه ، مبتني بر دريافت اطلاعات كافي و جامع (مذكور در بند دوم) باشد ؛

2-2-3)پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و كافي به بيمار جهت تصميم‌گيري و انتخاب داده شود.

4-ارائه خدمات سلامت بايد مبتني بر احترام به حريم خصوصي بيمار(حق خلوت) و رعايت اصل رازداري باشد.

1-4)رعايت اصل رازداري راجع به كليه‌ي اطلاعات مربوط به بيمار الزامي است مگر در مواردي كه قانون آن را استثنا كرده باشد ؛

2-4)در كليه‌ي مراحل مراقبت اعم از تشخيصي و درماني بايد به حريم خصوصي بيمار احترام گذاشته شود. ضروري است بدين منظوركليه‌ي امكانات لازم جهت تضمين حريم خصوصي بيمار فراهم گردد؛

3-4)فقط بيمار و گروه درماني و افراد مجاز از طرف بيمار و افرادي كه به حكم قانون مجاز تلقي مي‌شوند ميتوانند به اطلاعات دسترسي داشته باشند؛

4-4)بيمار حق دارد در مراحل تشخيصي از جمله معاينات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهي يكي از والدين كودك در تمام مراحل درمان حق كودك مي باشد مگر اينكه اين امر بر خلاف ضرورت‌هاي پزشكي باشد.

5-دسترسي به نظام كارآمد رسيدگي به شكايات حق بيمار است.

1-5) هر بيمار حق دارد در صورت ادعاي نقض حقوق خود كه موضوع اين منشور است، بدون اختلال در كيفيت دريافت خدمات سلامت به مقامات ذي صلاح شكايت نمايد ؛

2-5)بيماران حق دارند از نحوه رسيدگي و نتايج شكايت خود آگاه شوند ؛

3-5)خسارت ناشي از خطاي ارائه كنندگان خدمات سلامت بايد پس از رسيدگي و اثبات مطابق مقررات در كوتاه‌ترين زمان ممكن جبران شود.

در اجراي مفاد اين منشور در صورتي كه بيمار به هر دليلي فاقد ظرفيت تصميم‌گيري باشد، اعمال كليه‌ي حقوق بيمار- مذكور در اين منشور- بر عهده‌ي تصميم‌گيرنده‌ي قانوني جايگزين خواهد بود. البته چنان‌چه تصميم‌گيرنده‌ي جايگزين بر خلاف نظر پزشك، مانع درمان بيمار شود، پزشك مي‌تواند از طريق مراجع ذيربط درخواست تجديد نظر در تصميم‌گيري را بنمايد.

چنان‌چه بيماري كه فاقد ظرفيت كافي براي تصميم‌گيري است، اما ميتواند در بخشي از روند درمان معقولانه تصميم بگيرد، بايد تصميم او محترم شمرده شود.

راهنمای مراجعین 19

**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 پزشکان عمومی بهره مند خواهید بود
* در بدو ورود با توجه به اطلاعاتی که شما به پرستار خود می دهید و نیز آزمایشات شما، بخش رژیم غذایی شما را به واحد تغذیه اعلام می نماید و **غذا**ی شما مطابق با رژیم خاص به شما داده می شود. کلیه بیماران کلیوی، دیابتیک، قلبی و دارای فشار خون بالا توسط کارشناس تغذیه، مشاوره خواهند شد. در صورتی که تمایل به انجام مشاوره تغذیه دارید از مسول بخش درخواست نمایید نسبت به هماهنگی با ایشان جهت حضور بر بالین شما اقدام نماید. 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 خریدداری گردد.
* در صورت سابقه بستري قبلي ، خلاصه پرونده قبلي را همراه بياوريد. 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 نمائید.
* 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.
* 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.

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

* در بدو ورود برای حفظ ایمنی بیماران گرامی و شناسایی بهتر بیماران، واحد پذیرش نسبت به صدور دستبند شناسایی برای بیمار اقدام می نماید. خواهشمند است در تمام طول مدت بستری دستبند شناسایی را بر دست خود نگاه داشته تا همکاران پرستار ما هنگام دادن دارو با مشکلی جهت شناسائی 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 تگه 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 سریعا 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، حتما می بایستی در اولین فرصت به پزشک معالج خود مراجعه و یا با سوپروایزر کنترل عفونت بیمارستان تماس حاصل فرمایید: تب بالای 38 درجه- لرز- ترشح چرکی از محل عمل جراحی- دردناکی، تورم، قرمزی و گرمی ناحیه عمل جراحی- آبسه محل زخم جراحی- افزایش ترشحات تنفسی و سرفه زیاد.

**نکات ویژه همراهان بیمار**

* همراهان عزیزدر بدو ورود به بخش کارت همراه را از پرسنل پرستاری دریافت نمائید. و تا زمان ترخیص به همراه داشته باشید.
* در هنگام ويزيت باليني پزشك اتاق را ترک نمائید.
* 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 احیانا 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.
* تحت هيچ شرايطي به سرم بيمار دست نزنيد ودر صورت لزوم پرستار را خبر دهيد.
* در صورت لیز خوردن و افتادن بیمار در تمام نقاط بخش بلافاصله پرستار مربوطه را مطلع نمایید. حتی اگر بیمار آسیبی ندیده باشد.
* 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 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.

**مقررات بیمارستان در مورد عیادت**

به منظور حفظ نظم و آرامش در بیمارستان، رسیدگی هرچه بهتر به بیماران و مراعات موازین بهداشتی عیادت از بیماران تنها در ساعات تعیین شده امکان پذیر می باشد.خواهشمند است به منظور حفظ سلامت کودکان (زیر 12 سال) ، از آوردن آنها جهت ملاقات بیماران پرهیز نمایید

ساعات ملاقات بیماران در این مرکز به شرح زیر می باشد. خواهشمند است با همکاران ما در انتظامات همکاری به عمل آورید.

بخش های عادی: همه روزه ساعت **15تا 16**

بخش CCU : همه روزه 15 تا 16 بستگان درجه یک به مدت محدود

رسیدگی به شکایات

درطبقات مختلف بیمارستان صندوق های نظرات ،پیشنهادات و انتقادات و 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 دارید میتوانید به یکی از روشهای زیر اقدام نمائید:

-مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات واقع در طبقه دوم ساختمان اداری درمانی در ساعات اداری و دفتر سوپروایزری در ساعات غیر اداری.

-تکمیل فرم شکایت موجود در کنار صندوق های تعبیه شده و قرار دادن در صندوق نظرات، پیشنهادات و شکایات.

-ارسال پیامک به شماره 09366266309

راهنمای مراجعین 24

**تعرفه خدمات شایع بیمارستان در سال 95**

|  |  |
| --- | --- |
|  **نام خدمت** |  **تعرفه(ریال)** |
| **1-ویزیت پزشک عمومی** | **106000** |
| **2-ویزیت متخصص**  | **132000** |
| **3-تخت عمومی** | **799000** |
| **4-تخت سی سی یو** | **1854000** |
| **5-تزریق وریدی** | **25000** |
| **6-تزریق عضلانی** | **18500** |
| **7-سرم تراپی** | **73920** |
| **8-نوار قلب** | **92400** |

**احکام شرعی**

1. اگر کسی شک کند که لباس و بدنش نجس شده است به شک خود اعتنا نکند.
2. اگر لباس شسته شود ولی رنگ و بوی نجاست باقی مانده باشد لباس طاهر است.
3. اگر در بدن زخم یا جراحت یا دمل باشد که باعث 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.
7. اگر کسی نمیتواند ایستاده و نشسته نماز بخواند باید به صورت دراز کش و به طرف راست بدن به گونه ای که صورتش رو به قبله باشد و اگر نتواند به 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.
8. اگر بیمار به علت بیماری و جراحت نمی تواند حرف بزند یا حروف را صحیح ادا کند باید هر طوری که می تواند قرائت کند و اگر به هیچ صورت نمی تواند قرائت کند باید در قلب خود بگذراند و زبانش را حرکت دهد و به انگشت هم اشاره کند.
9. اگر شخصی احتمال دهد روزه برایش ضرر دارد یا دکتر به شخصی بگوید روزه برای او ضرر دارد در صورتی که از گفته دکتر گمان به ضرر یا خوف ضرر برای بیمار حاصل شود واجب است روزه نگیرد.
10. با وضویی که برای نماز صبح گرفته اگر تا ظهر باطل نشده میتواند نماز ظهر و عصر را بخواند.
11. اگر کسی وضو گرفت و در باطل شده وضو شک کند به شک خود اعتنا نکند.

تهیه و تدوین:

واحد حقوق گیرندگان خدمت

راهنمای مراجعین 27

**آدرس الكترونيكي:** **d.sh.b.Amlash@gmail.com**

**آدرس: املش، خيابان امام‌خميني ، جنب شبکه و مرکز بهداشت شهرستان املش**

**تلفن:42729852 - فاكس:42729854 - كد شهرستان 013**