



بیمارستان شهدای پاکدشت

تهیه و تنظیم: واحد رعایت حقوق گیرندگان خدمت

ژان ۱۵

راهنمای مراجعین

مراجعه کنندگان محترم :

ضمن آرزوی سلامتی و شفای عاجل برای بیمار شما لطفاً نکات مندرج در دفترچه را جهت سهولت در روند درمان توسط این مرکز درمانی، رعایت فرمائید .

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

بیمارستان شهدای پاکدشت

تلفن ۰۲۱-۳۶۴۴۲۰۰۱

پست الکترونیک shpmc@sbmu.ac.ir

مراجعین محترم جهت هرگونه انتقاد، پیشنهاد و یا شکایت در ساعات اداری به واحد رعایت حقوق گیرندگان خدمت مراجعه نمایید و در ساعات غیر اداری نیز به سوپروایزر کشیک بیمارستان مراجعه نمایید و نیز میتوانید درخواست کتبی خود را در صندوق رسیدگی به شکایات انداخته و یا با تلفن ۳۶۴۴۲۰۰۱ تماس بگیرید.

سامانه رسیدگی به شکایات تعرفه بیمارستانی: ۱۶۹۰

آدرس: کیلو متر ۲۰ جاده خاوران پاکدشت بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی شهدای پاکدشت
روابط عمومی بیمارستان شهدای پاکدشت

جهت آشنایی شما با حقوق بیماران بستری در این بیمارستان بر آن شدیم تا منشور حقوق بیمار را که توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تدوین شده است به طور خلاصه با زبانی ساده در این راهنما عنوان کنیم

از زمان ورود و بستری بیمار شما در این بیمارستان، تیم درمان شامل پزشکان، پرستاران و سایر کارکنان موظف به رعایت حقوق بیماران بر اساس منشور تدوین شده می باشد. که این حقوق شامل ۵ مورد به شرح زیر می باشد:

۱. **حق احترام:** بیمار می تواند کلیه خدمات درمانی و مراقبتی را به نحو احسن و کامل از کارکنان درمانی بیمارستان طلب نماید و در هر شرایط کارکنان بایستی با حفظ احترام و در شان شخصیت افراد با آنها برخورد نمایند.
۲. **حق آگاهی:** اعضاء تیم درمان موظف هستند اطلاعات راجع به بیماری و روند درمان را بطور کامل و صحیح در اختیار بیمار و همراهان قرار دهند.
۳. **حق انتخاب:** بیماران و همراهان می توانند در رابطه با نوع درمان و ادامه درمان و تیم درمانی تصمیم گیرنده باشند. در واقع بیمار و همراهانش تصمیم گیرنده اصلی در خصوص درمان هستند.
۴. **حق خلوت:** ارائه خدمات مراقبتی و درمانی باید با رعایت اصل رازداری و حفظ حریم خصوصی بیمار باشد و در صورت نیاز به هرگونه استفاده از اطلاعات پرونده بیمار از طرف تیم درمانی اخذ رضایت از بیمار و همراهان وی الزامی است.
۵. **حق شکایت:** بیماران و همراهان باید نسبت به روند رسیدگی به شکایت و سیستم ها و مراجع موجود در بیمارستان آگاهی داشته باشند و کلیه مسئولین مربوطه موظف به پیگیری و رفع شکایات بیمار می باشند.

اطلاعات پذیرش بیماران بستری:

۱- دفترچه بیمه بیمارتان را در بدو پذیرش ارائه نمائید، تا به موقع مورد تأیید کارشناس بیمه قرار گیرد (هزینه ترخیص، بدون تأیید دفترچه بیمه به طور آزاد محاسبه می گردد).

۲- ارائه کپی از صفحه اول دفترچه بیمه در بدو پذیرش الزامی است.

۳- ارائه فرم ارجاع برای پذیرش بیمارانی که تحت پوشش بیمه روستائی می باشند الزامی است.

۴- در صورتی که بیمار شما تصادفی می باشد جهت استفاده از مزایای درمان رایگان (ماده ۹۲) با ارائه کپی برابر اصل شده گزارش پاسگاه، کروکی و یا فرم اورژانس ۱۱۵ به واحد پذیرش و یا ترخیص مراجعه نمایند.

۵- در صورتی که بیمارتان تحت پوشش هیچ نوع بیمه ای نیست جهت دریافت بیمه خدمات درمانی ایرانیان (با اصل شناسنامه و کارت ملی به نمایندگی های اداره بیمه خدمات درمانی مراجعه) و دفترچه بیمه ایرانیان دریافت نمائید.

اطلاعات انتظامی :

۱- از ازدحام جلوی درب های ورودی و خروجی خودداری کنید تا مانع ورود و خروج بیماران بد حال نشوید.

۲- ساعت ملاقات ۱۵ الی ۱۶ هر روز می باشد در زمان اتمام ملاقات بیمارستان را ترک فرمائید و با کادر انتظامات در این مورد همکاری نمائید.

۳- از آنجائیکه حضور همراه و شلوغ بودن اتاق بیمار در پاره ای موارد در روند درمان خلل ایجاد می کند، بیمار با هماهنگی سرپرستار بخش و در صورت نیاز می تواند یک نفر همراه داشته باشد.

۴- ملاقات در بخش های ویژه به صورت محدود امکان پذیر می باشد در این رابطه هماهنگی با مسئول شیفت الزامی است در غیر اینصورت پس از بستری شدن بیمارتان در بخش های ویژه، با ارائه شماره تلفن تماس به بخش، محوطه بیمارستان را ترک نمائید. در صورت نیاز به حضور شما، از طریق تلفن با شما تماس گرفته خواهد شد.

۵- از استفاده نمودن از زیر انداز، برپا نمودن چادر، استفاده از قلیان و ... در محوطه بیمارستان جداً خودداری نمائید.

۶- از کشیدن سیگار در بیمارستان خودداری نمائید.

۷- وسیله نقلیه خود را پس از انتقال بیمارتان، به بیرون از محوطه بیمارستان و یا پارکینگ هدایت کنید.

۸- افراد سودجو همیشه در کمین هستند بنابراین از دادن هرگونه وجه نقد به افراد خودداری کنید و مراقب کیف، تلفن همراه و وسایل شخصی خود باشید و در صورت برخورد با افراد مشکوک به انتظامات بیمارستان اطلاع دهید.

اطلاعات لازم در بخش ها:

۱- کودکان بیشتر در معرض خطر ابتلا به بیماری های واگیر دار هستند، از آوردن اطفال کمتر از ۱۲ سال به داخل بیمارستان خودداری نمائید.

۲- افراد سالم نیز میتوانند انتقال دهنده برخی میکروب ها به بیمار شما باشند، بنا بر این در ساعات ملاقات، از ازدحام بر بالین بیمار خودداری فرمائید.

۳- جهت حفظ بهداشت بخش، از آوردن گل طبیعی، هندوانه، فلاسک، پتو و غیره خودداری نمائید.

۴- تقاضا می شود به دلیل رعایت بهداشت فردی و جلوگیری از انتقال بیماری به محیط خانه، از نشستن روی تخت بیمار خودداری کنید و تمامی وسایل شخصی خود (شامل مسواک، حوله، لیوان، دمپائی و ...) را همراه داشته باشید.

۵- از دادن غذا به بیماران بدون هماهنگی با پرستاران بخش، اکیداً خودداری فرمائید.

۶- لطفاً سکوت را رعایت فرمائید و به خاطر داشته باشید که با همکاری و بردباری و ایجاد نظم و آرامش، رسیدگی به امور شما سریعتر مقدور می شود.

۷- فضای فیزیکی بخش ها جهت آسایش و استفاده بیماران نیازمند به خدمات درمانی تهیه شده است **لطفاً موارد زیر را در طی حضورتان در بخش رعایت فرمائید:** از نوشتن هر گونه مطلبی بر روی دیوار یا وسایل و تجهیزات بیمارستان خودداری نمائید.

- در استفاده از سرویسهای بهداشتی دقت فرمائید تا شیرهای آب باز نماند و شلنگها در جای خود قرار گیرند.
- دقت نمائید زباله های معمولی و غیر عفونی در سطل زباله مشکی رنگ و زباله های آلوده در سطل زباله زرد رنگ قرار بگیرد.

۸- در صورت نیاز شما می توانید جهت گرفتن کپی به واحد چاپ و تکثیر بیمارستان ورودی اورژانس مراجعه نمائید.