



بیمارستان محمد رسول ا... (ص) مبارکه

کتابچه راهنمای مراجعین

آدرس: شهرستان مبارکه - شهرک صفائیه - محله ۵

تلفن: ۲۲۲۲-۰۳۱۵۲۶۷

نمابر: ۲۱۲۰-۰۳۱۵۲۶۷

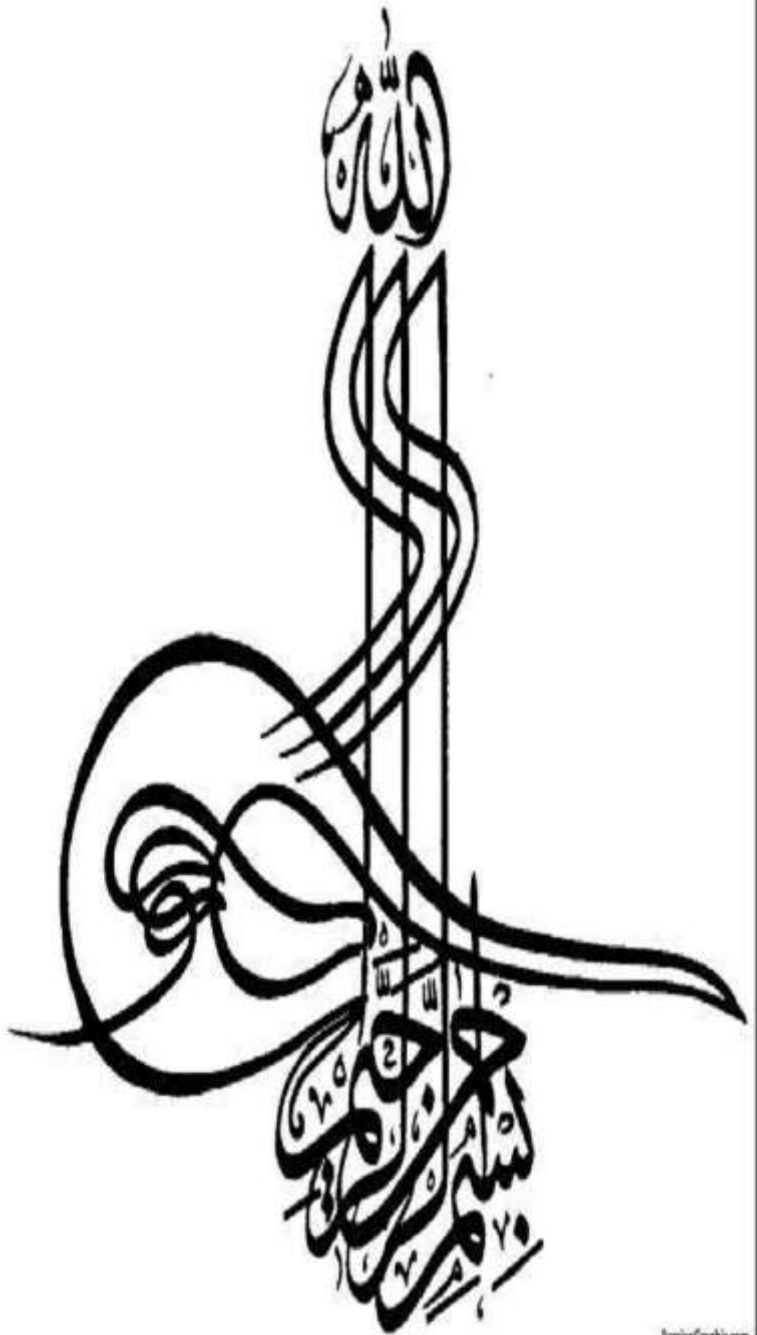
پست الکترونیک:

mobarakeh-health@mui.ac.ir

تهیه و تنظیم:

دفتر مددکاری

سال ۱۴۰۲



عنوان شماره صفحه

- ۲..... معرفی بیمارستان
- ۳..... کروکی بیمارستان
- ۶..... بیانیه رسالت.....
- ۷..... راهنمای تلفنی و طبقاتی بخش های درمانی.....
- ۸..... راهنمای تلفنی و طبقاتی بخشهای پاراکلینیکی.....
- ۹..... برنامه هفتگی کلینیک تخصصی.....
- ۱۰..... شرکت هاو بیمه های طرف قرارداد.....
- ۱۱..... منشور حقوقی بیمار.....
- ۱۵..... منشور حقوق ارائه دهنده خدمت.....
- ۱۶..... معرفی دفتر نسیم مهر.....
- ۱۷..... معرفی کلینیک مراقبت های بارداری.....
- ۱۸..... سیر اجرایی پذیرش بیماران بستری.....
- ۱۹..... قوانین و مقررات داخلی بیمارستان.....
- ۲۲..... تسهیلات ایجاد شده جهت همراهان بیمار.....
- ۲۲..... سیر اجرایی ترخیص بیمار.....
- ۲۴..... دریافت کپی از مدارک پرونده.....
- ۲۴..... برنامه نظام تحول سلامت.....
- ۲۵..... نحوه ارائه انتقاد ، پیشنهاد یا شکایت.....



بیمار / همراه گرامی :

ضمن خوشآمدگویی و با تقدیم صمیمانه ترین سلام ها به شما
مراجعه گرامی و آرزوی سلامتی کامل خواهشمند است
کتابچه پیش رو را به دقت مطالعه نموده و جهت ارائه هر چه
بتر خدمات ما را یاری رسانید .

معرفی بیمارستان :

در تاریخ ۱۳۹۴/۳/۱ بر اساس توافقات انجام شده مابین وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی و سازمان تأمین اجتماعی ، بیمارستان حضرت محمد رسول ا... (ص) تحویل شبکه بهداشت و درمان شهرستان مبارکه گردید و بیمارستان حجت ابن الحسن عسگری تعطیل و کلیه امکانات و پرسنل موجود به بیمارستان تحویلی منتقل گردید.

مساحت کل:	۱۴۰۴۰۰
مساحت زیر بنا:	۲۳۷۴۲
درجه ارزشیابی:	یک
تعداد تخت مصوب:	۹۶ تخت
تعداد تخت فعال:	۹۱ تخت

معرفی طبقات:

همکف:

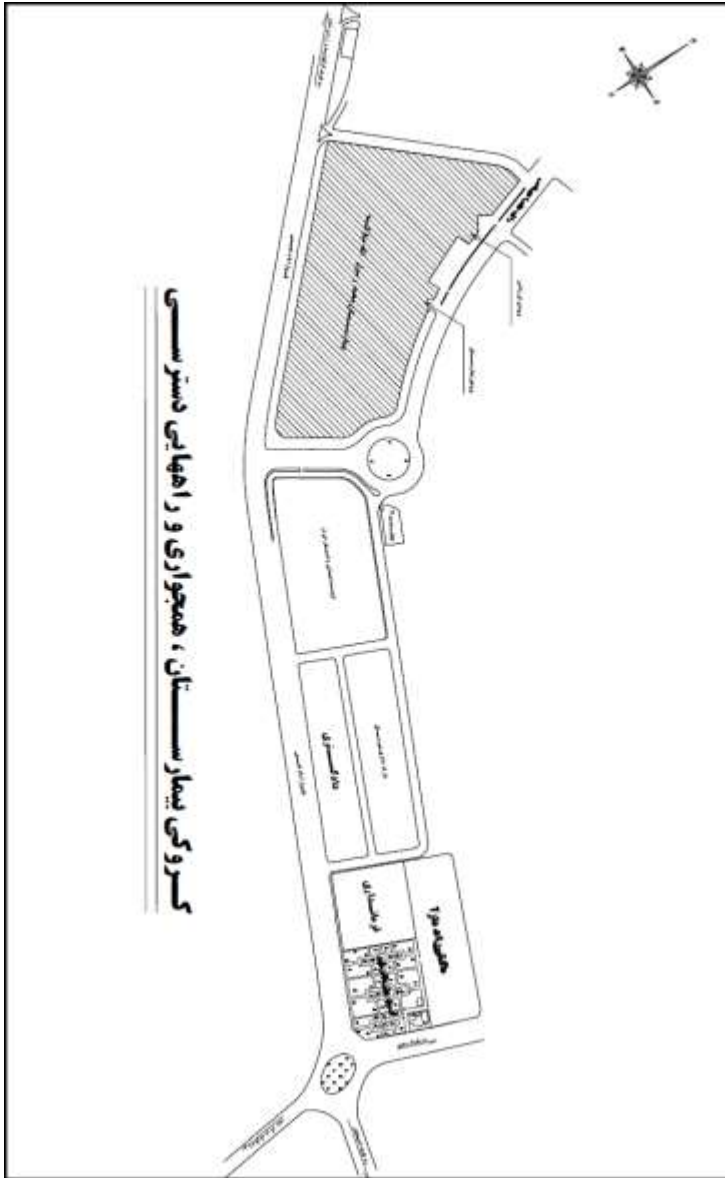
اورژانس، درمانگاه سریایی، درمانگاه تخصصی، دیالیز، داروخانه، زیراکس، بوفه، دفتر سوپروایزر، آزمایشگاه ، تصویربرداری ، صندوق ، پذیرش ، دفتر آموزش همگانی ، رسیدگی به شکایات ، حسابداری ، درآمد، مدارک پزشکی، مددکاری ، ا توکلاو ، انبار آشپزخانه ، فیزیوتراپی، مخابرات کلینیک بارداری و دیابت، کارگزینی، عابر بانک ، نمازخانه .

طبقه اول:

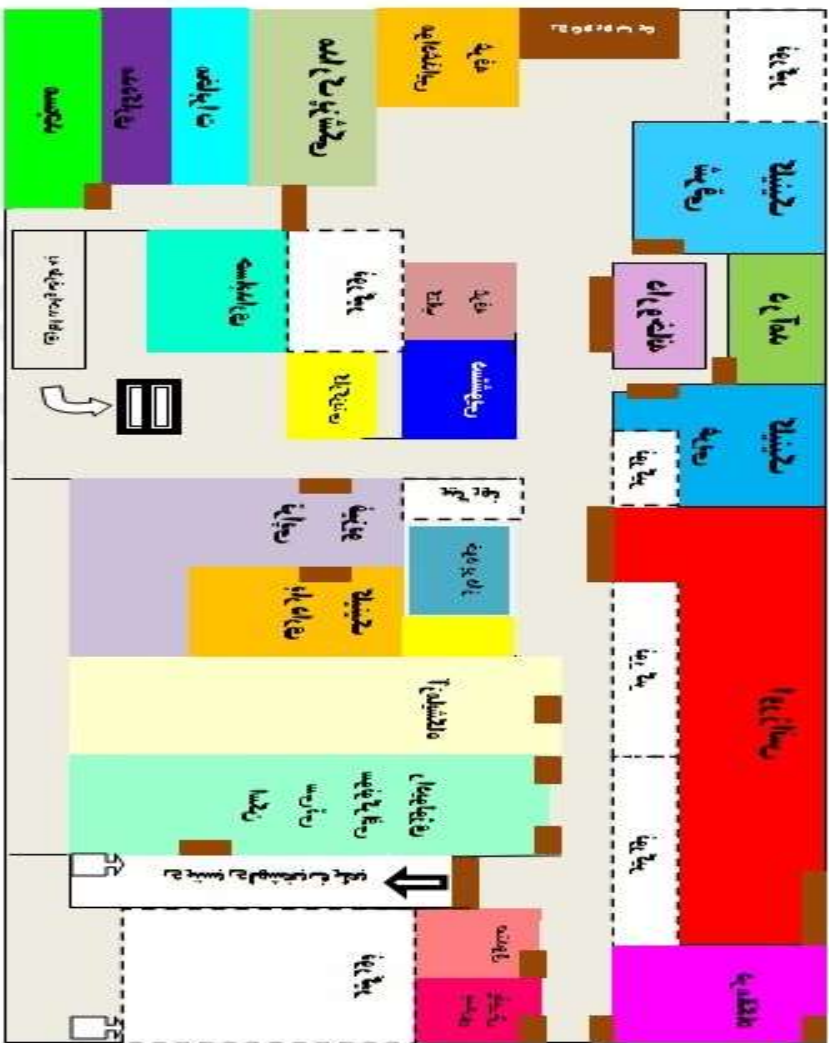
بخشهای:

جراحی ، زایشگاه ، اطفال و نوزادان ، مامایی ، زنان ، مردان ، CCU ، ICU، داروخانه بخش ، اداری.

❖ کروکی بیمارستان



کروکی بیمارستان ، همجواری و راهپایی دسترسی



مكتب للمعلم

مقاعد للطلاب

مقاعد للفتيات

مقاعد للذكور



طبقه اول

آبگرم

درزهای پنجره



چشم انداز بیمارستان

ما بر آنیم با تعهد به ارتقاء کیفیت خدمات از نظر حفظ ایمنی، جلب رضایت و کسب اعتماد بیماران سر آمد بیمارستانهای هم تراز خود در سطح استان و کشور باشیم.

بیانیه رسالت بیمارستان :

بیمارستان حضرت محمد رسول ... (ص) مبارکه به عنوان تنها بیمارستان شهرستان با بهره گیری از کارکنانی متخصص و شایسته و با رعایت اصول اخلاقی و جلب رضایتمندی مراجعین، خدمات مورد نیاز بیماران را در کمترین زمان ممکن، با هدف ارتقا سطح سلامت جامعه، حفظ ایمنی و بهبود مستمر کیفیت، در حوزه های تخصصی و عمومی ارائه مینماید.

لیست بخش های درمانی و پاراکلینیکی به همراه راهنمای طبقات :

بخش های درمانی

تلفن داخلی	محل	نام بخش
۲۴۴	واقع در طبقه اول	مردان
۲۴۲	واقع در طبقه اول	زنان
۲۴۱	واقع در طبقه اول	نوزادان
۲۴۱	واقع در طبقه اول	اطفال
۲۳۲-۲۳۱	واقع در طبقه اول	CCU
۴۰۱	واقع در طبقه اول	جراحی
۲۴۱	واقع در طبقه اول	مامایی
۲۳۶	واقع در طبقه اول	زایشگاه
۳۳۳	واقع در طبقه اول	icu
۲۳۵-۲۳۴	واقع در طبقه اول	اتاق های عمل
۳۲۰	واقع در طبقه همکف	دیالیز
۳۰۸	واقع در طبقه همکف	درمانگاه سرپایی
۲۵۱	واقع در طبقه همکف	کلینیک تخصصی
۳۰۲-۳۰۱	واقع در طبقه همکف	اورژانس
۵۲۶۷۰۲۷۸	واقع در طبقه همکف	واحد ترک اعتیاد

بخش های پاراکلینیکی :

نام بخش	زمان ارائه خدمت	محل	تلفن داخلی
آزمایشگاه	کلیه ساعات شبانه روز	واقع در طبقه همکف	۳۱۷
رادیولوژی	کلیه ساعات شبانه روز	واقع در طبقه همکف	۳۱۵
داروخانه	کلیه ساعات شبانه روز	واقع در طبقه همکف	۳۲۱
آندوسکوپی	سه شنبه-پنج شنبه- ساعات ۷-۱۳	واقع در طبقه همکف	-
تست ورزش	هرروز هفته به غیر از پنج شنبه ساعات ۷-۱۳	واقع در طبقه همکف	۲۵۵
اکوکاردیوگرافی	هر روز هفته به غیر از پنج شنبه ساعات ۷-۱۳	واقع در طبقه همکف	۲۵۵
فیزیوتراپی	هر روز هفته ساعات ۷-۱۳	واقع در طبقه همکف	۳۳۰
کلینیک دیابت	دوشنبه ساعات ۹-۱۲	واقع در طبقه همکف درمانگاه شرقی	۲۳۰
کلینیک بارداری	شنبه، یکشنبه، دوشنبه کلاس بارداری سه شنبه	واقع در طبقه همکف	۲۵۹

برنامه هفتگی کلینیک تخصصی :

ردیف	نام ونام خانوادگی	نوع تخصص	برنامه ویزیت درمانگاه
۱	خانم دکترولیان	زنان و زایمان	طبق برنامه انکال
۲	خانم دکتر ابراهیمیان	زنان و زایمان	طبق برنامه انکال
۳	خانم دکتر قریشی	زنان و زایمان	طبق برنامه انکال
۴	خانم دکتر شاهین	زنان و زایمان	طبق برنامه انکال
۵	آقای دکتر امیدیان	ارتوپد	شنبه - دوشنبه - چهارشنبه
۶	خانم دکتر بهروان	قلب و عروق	چهارشنبه - پنجشنبه
۷	آقای دکتر خسروی نیا	داخلی	طبق برنامه ماهیانه
۸	آقای دکتر ناطقی	داخلی	طبق برنامه ماهیانه
۹	آقای دکتر صادقیان	قلب و عروق	شنبه - یکشنبه - سهشنبه
۱۰	آقای دکتر فکور	اورولوژی	شنبه عصر - دوشنبه
۱۱	آقای دکتر پناهنده	فوق تخصص نفرولوژی	شنبه عصر - یکشنبه
۱۲	آقای دکتر جزایری	ارتوپد	یکشنبه - سهشنبه
۱۳	خانم دکتر صالحی	متخصص قلب	دوشنبه - سهشنبه عصر
۱۴	آقای دکتر مقصدی	داخلی	یکشنبه - پنجشنبه عصر
۱۵	خانم دکتر یزدانی	داخلی	طبق برنامه ماهیانه
۱۶	دکتر مهدی قدیری	گوش و حلق و بینی	چهارشنبه
۱۷	آقای دکتر عباسیان	جراح عمومی	یکشنبه
۱۸	خانم دکتر ایروانی	اطفال	شنبه - دوشنبه - چهارشنبه
۱۹	آقای دکتر کفاشان	اطفال	یکشنبه - سهشنبه
۲۰	خانم دکتر خوانساری	مغز و اعصاب	شنبه - یکشنبه - دوشنبه - چهارشنبه
۲۱	آقای دکتر موسوی زاده	چشم پزشکی	چهارشنبه - پنجشنبه
۲۲	دکتر آرزو یاقوت کار	عفونی	دوشنبه - پنجشنبه

ردیف	نام ونام خانوادگی	نوع تخصص	برنامه ویزیت درمانگاه
۲۳	خانم دکتر فتحیان	چشم پزشکی	دوشنبه-سه شنبه
۲۴	خانم دکتر طاهر	روانپزشک	شنبه- دو شنبه -چهارشنبه
۲۵	خانم دکتر قاسمی	طب فیزیک	دو شنبه- سه شنبه
۲۶	خانم دکتر حسام	طب فیزیک	شنبه-یک شنبه-پنج شنبه
۲۷	خانم دکتر فزوه	روانپزشک	یکشنبه-سه شنبه
۲۸	خانم دکتر رحیمی	چشم پزشکی	شنبه
۲۹	آقای دکتر ابراهیمی	جراح عمومی	سه شنبه
۳۰	آقای دکتر جويا	پوست	شنبه، دو شنبه
۳۱	آقای دکتر دادخواه	داخلی	طبق برنامه ماهیانه
۳۲	خانم دکتر عطایی	مغزو اعصاب	یکشنبه عصر- پنج شنبه
۳۳	آقای دکتر خدادادی	پوست	یک شنبه-سه شنبه- پنجشنبه
۳۴	آقای ضیایی	مشاور	شنبه تا چهارشنبه
۳۵	خانم دکتر گل محمدی	دیابت	دوشنبه
۳۶	کلینیک بارداری	-	شنبه-یکشنبه-دوشنبه-سه شنبه
۳۷	کمیته شیر	-	یکشنبه
۳۸	تست شنوایی سنجی نوزادان	درمانگاه شماره ۲ سینا	یکشنبه-سه شنبه

لیست شرکت ها و بیمه های طرف قرارداد بیمارستان :

۱. بیمه تأمین اجتماعی
 - عادی ، رانندگان ، اجباری ، اختیاری ، قالیبافان
۲. بیمه خدمات درمانی
 - روستایی . ایرانیان . سلامت همگانی . کارمندی . سایر اقشار
۳. بیمه شرکت نفت
۴. بیمه بانکها (صادرات ، سپه ، تجارت ، کشاورزی ، و...)
۵. بیمه نیروهای مسلح
۶. بیمه خدمات درمانی ارجاعی کمیته - صعب العلاج
۷. بیمه دانا - آب و فاضلاب
۸. سازمان زندانها (اسدآباد و قلعه شور)
۹. بیمه شرکت مینا
۱۰. بیمه ایران (فولاد) اصلی و تکمیلی دانا - دی - آتیه سازان صرفا بیمه های سلامت بستری

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

- ارائه خدمات سلامت باید:

- ✓ شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی و بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و مهربانی، فارغ از هرگونه تبعیض قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی بر اساس دانش روز و مبتنی بر برتری منافع بیمار.
- ✓ توزیع منابع سلامت باید مبتنی بر عدالت و اولویت‌های درمانی بیماران باشد همراه با هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیرضروری و با توجه ویژه به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست و در سریع‌ترین زمان ممکن با احترام به وقت بیمار با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت.
- ✓ مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد، در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس) در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه‌ی 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 می‌باشد 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 خانواده‌اش در زمان احتضار می‌باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می‌خواهد همراه گردد.

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

محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد :

مفاد منسوخ حقوق بیمار در زمان پذیرش ، ضوابط و هزینه‌های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش نام، مسؤلیت و رتبه‌ی حرفه‌ای اعضاء گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشکی، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آنها با یکدیگر، روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز کلیه‌ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار، نحوه‌ی دسترسی به پزشکی معالج و اعضاء اصلی گروه پزشکی در طول درمان، کلیه‌ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند، ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان .

نحوه‌ی 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 .

۳- 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 درمان‌های 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 .

۴- 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.

۵- 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 ارائه دهنده خدمت (کارکنان) :

از آنجائی که توفیق خدمت به بیماران محترم و نجات جان انسان ها، در زمره برترین عبادات قرار دارد و نجات جان یک انسان، ازسوی شارع مقدس، با نجات جان تمامی انسان ها برابر محسوب شده است و با توجه به اینکه مقدمه واجب (یعنی خدمت به بیماران محترم و نجات جان انسانها) واجب است ، منشور حقوق کارکنان بیمارستان محمد رسول ا... (ص) تدوین گردید تا با رعایت آن، خدمت متناسب با شأن و منزلت بیماران گرامی فراهم گردد. حق دراین منشور به معنی اختیار، توانایی و مصونیت است و کارکنان می توانند در مواردی بزرگوارانه از حق خود بگذرند .

۱- حق برخورداری از سلوک مناسب و تکریم ازسوی مسئولین ، کارکنان ، مأموران دولتی ، بازرسان، بیماران و همراهان ایشان.

۲- حق مصونیت از هرگونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و کرداری .

۳- حق داشتن امنیت برای ایفای وظایف شغلی اعم از امنیت جانی، مالی و شغلی .

۴- حق حمایت و مساعدت قضایی ازسوی مسئولین، در مواردی که به سبب انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار می گیرند .

۵- حق امتناع از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار می شود و حق پابندی به قسم نامه های حرفه ای در حدود شرع و قانون.

۶- حق تصمیم گیری بر پایه اصول علمی و قانونی و پروتکل های مصوب

و حق داشتن استقلال در تصمیم گیری ها در حدود شرح وظایف .

۷. حق آگاهی کامل از سوابق بیماری، داروهای مصرفی، شرایط ایجادکننده بیماری فعلی، و هر آنچه که بر پایه اطلاعات صادقانه بیمار طبق شرح وظایف، باید در پرونده بیمار قید شود، بدون پنهان کاری از سوی بیمار یا همراهان محترم.

۸. حق جلب توجه بیماران و همراهان محترم به رعایت جدی قوانین بیمارستان، از جمله ساعات ملاقات، پرهیز از ایجاد سروصدا و تنش، رعایت بهداشت فردی و کمک به پیشگیری از گسترش عفونت در بیمارستان .

۹. حق آموزش، حق ارتقاء شغلی، حق استفاده از ماموریت آموزشی، حق برخورداری از خدمات بیمه های (بیمه مسئولیت)، حق برخورداری از امکانات رفاهی در حد توان سیستم و حق برخورداری از دریافت خدمات رایگان درمانی در سیستم، حق برخورداری از محیط کاری با شرایط فیزیکی مناسب
شایان ذکر است تمام مسائل مرتبط با نقض این منشور به دبیر کمیته اخلاق پزشکی ارجاع داده میشود تا در جلسه فوق العاده کمیته بررسی گردد.

❖ دفتر نسیم مهر در بیمارستان

دفتر نسیم مهر در تابستان سال ۱۳۹۱ در بیمارستان افتتاح گردید.

این دفتر در طبقه اول بیمارستان واقع شده است و توسط یک کارشناس مذهبی اداره می شود.

❖ وظایف روحانی دفتر نسیم مهر در راستای افزایش رضایتمندی مراجعین:

۱. مشاوره و پاسخگویی به سؤالات دینی بیماران، همراهان، پرسنل و تصحیح باورهای غلط از احکام
۲. عیادت از بیمار و مراقبت روحی حمایتگرانه از طریق گوش دادن تسکینی
۳. ارائه مراقبت های معنوی، آرام بخش برای بیماران و همراهان بیمار و کارکنان در محیط بیمارستان
۴. ارائه آموزه های معنوی در راستای ارتقای صبر و بردباری بیمار و همراه بیمار
۵. ارائه برنامه های آموزشی مورد نیاز بیماران، همراهان و پرسنل
۶. حضور در بخش نوزادان و گفتن اذان و اقامه جهت نوزادان تازه متولد شده
۷. مشارکت در تنظیم برنامه های مراقبت های قابل ارائه در لحظات پایان زندگی و حضور بر بالین بیمار در حال احتضار بنا به درخواست خانواده بیمار

اطلاعات دفتر نسیم مهر

در حال حاضر این دفتر فاقد نیرو جهت پاسخ گویی میباشد و غیر فعال است.

تلفن دفتر نسیم مهر: ۰۲۶۷۲۲۲۲۲-۵۲۶۱۵ خلی ۳۲۳

در صورت نیاز به پاسخگویی سؤالات خود با تلفن ۰۹۱۳۲۳۷۸۱۹۲ حجت السلام محمد رونق و ۰۹۶۴۰۰ مرکز ملی پاسخگویی به سؤالات شرعی و ۰۳۰۰۰۹۶۴۰ مرکز پاسخگویی پیامکی تماس حاصل فرمایید.

کلینیک مراقبت های بارداری

کلینیک مراقبت های دوران بارداری در راستای اهداف بیمارستان دوستدار مادر و کودک و با هدف ارتقای کیفی دوران بارداری در کلینیک تخصصی بیمارستان واقع در طبقه همکف راه اندازی گردید .



سیر اجرایی پذیرش بیماران بستری در بیمارستان

مراحل پذیرش بیمارانی که دستور بستری از طریق درمانگاه یا مطب پزشک دریافت می نمایند :

- مراجعه بیمار یا همراه وی به واحد پذیرش جهت تشکیل پرونده بستری با در دست داشتن دستور بستری

- وارد کردن مشخصات بیمار و اطلاعات مورد نیاز در برنامه پذیرش ، اخذ رضایتنامه از بیمار یا همراه وی ، صدور کارت همراه در صورت تمایل و تشکیل پرونده

تذکر : کسب آگاهی کامل در خصوص تکمیل فرم رضایت نامه آگاهانه (برائت نامه پزشکی) الزامی است .

- مراجعه به واحد صندوق جهت واریز مبلغ علی الحساب بستری

- ارجاع بیمار به بخش مربوطه با در دست داشتن پرونده

- مشخص شدن اتاق و تخت بیمار در بخش بستری

✓ وسایل انتقال بیمار به بخش های بستری در بخش اورژانس فراهم می باشد

(برانکارد - ویلچر - بیماربر)

مراحل پذیرش جهت بستری بیمارانی که به اورژانس بیمارستان مراجعه می نمایند:

- مراجعه به تریاژ اورژانس

- دریافت دستور بستری از پزشک اورژانس

- مراجعه به پذیرش جهت تکمیل پرونده و اخذ رضایتنامه از بیمار یا همراه وی

- ارجاع بیمار جهت بستری موقت در اورژانس و در صورت نیاز ، انتقال به بخش مربوطه

و ادامه درمان

مدارک مورد نیاز در هنگام پذیرش بیمار :

- ✓ دستور بستری توسط پزشک و دفترچه بیمه
- ✓ داشتن مدرک شناسایی معتبر جهت تکمیل اطلاعات هویتی بیمار در برنامه پذیرش و تشکیل پرونده
- ✓ دو عدد کپی از صفحه اول دفترچه بیمه یا کارت ملی
- ✓ جهت بیماران زایشگاه ارائه مدرک شناسایی معتبر همراه بیمار الزامی است.
- ✓ ارائه شناسنامه پدر و مادر

قوانین و مقررات بیمارستان :

۱. به منظور بهبود روند پذیرش در هنگام تشکیل پرونده بستری ، با متصدی پذیرش در ارائه اطلاعات صحیح و دقیق جهت ورود اطلاعات به سیستم همکاری لازم را به عمل آورید .
۲. پس از تعیین اتاق و تخت چنانچه با هر کمبود یا مشکلی مواجه شدید مراتب را سریعاً به سرپرستاری بخش اعلام نموده تا در اسرع وقت نسبت به رفع آن اقدام گردد .
۳. در جهت رعایت بهداشت فردی و عدم نارضایتی سایر بیماران همکاری لازم را با پرسنل بخش در خصوص تعویض لباس و ملحفه در زمان های معین شده ، همچنین رعایت بهداشت فردی (استحمام ، شستن دست ها ، مسواک زدن و ...) به عمل آورید .
۴. در راستای رعایت مطلوب بهداشت و کنترل عفونت در محیط بیمارستان، جهت انتقال به اتاق عمل جراحی از گان و کلاه یکبار مصرف استفاده نمایید .
۵. مسئولیت اموال و وسایل با خود بیمار و همراهان آنان بوده و بیمارستان در این خصوص هیچگونه تعهدی ندارد .
۶. تاکسی تلفنی بیمارستان به صورت شبانه روزی پاسخگوی نیاز مراجعین محترم جهت هر گونه خدمات انتقال شهری و خارج شهری توسط خودروهای سواری خواهد بود که در این خصوص شماره ۱۶۰ آماده ارائه خدمات می باشد .
۷. جهت برقراری ارتباط با خارج از بیمارستان می توانید از تلفن های همگانی کارتی یا رایگان شهری موجود در تمامی طبقات بیمارستان استفاده نمایید ، همچنین در صورت داشتن تماس از خارج بیمارستان (از ساعت ۱۰ صبح الی ۱۰ شب) نیز با استفاده از سیستم تلفن گویا پس از وارد کردن شماره داخلی بخش مورد نظر ، برقراری ارتباط و انجام مکالمه امکان پذیر خواهد شد .

خواهشمند است باتوجه به نکات ذیل ما را در اداره هر چه بهتر بیمارستان یاری رسانید :

۱. تردد در بخش های بستری تنها با رؤیت کارت همراه بیمار توسط نگهبان بخش میسر خواهد بود لذا از ورود شما بدون ارائه کارت معذوریم .
۲. جهت دریافت غذا در بخش ارائه کارت همراه الزامی است.
۳. به منظور حفظ نظم و آرامش در بخش و رعایت حال بیماران (بجز بیماران بستری در CCU) ، جهت هر بیمار تنها یک همراه کافی است.(تشخیص اینکه بیماری بیش از یک همراه نیاز دارد و یا همراه نیاز ندارد بر عهده ی پزشک است.)
۴. صدور هر کارت همراه مشمول پرداخت هزینه به ازای هر روز بستری می باشد که هیچ گونه تخفیفی را شامل نمی شود .
۵. ملاقات در بخش های ویژه به صورت محدود امکان پذیر می باشد در این رابطه هماهنگی با مسئول شیفت الزامی است .
۶. ساعات ملاقات بیماران برای دوستان و آشنایان تمامی روزهای هفته روزها از ساعت ۱۱ الی ۱۶ بعد از ظهر بوده و آوردن اطفال به صلاح آنان نبوده ومضرمی باشد.
۷. به منظور رفاه حال بیماران از مراجعه به بیمارستان در خارج از ساعات ملاقات خوداری نایید .
۸. استعمال دخانیات در محیط بیمارستان خصوصاً در اتاق بیمار کاملاً زاینبار و سلامتی همه را به مخاطره می اندازد .
۹. بوفه بیمارستان واقع راهرو اصلی بیمارستان از ساعت ۷ صبح الی ۱۰ شب آماده سرویس دهی به شما عزیزان خواهد بود.
۱۰. جهت انجام فریضه نماز می توانید از نماز خانه موجود در بخش استفاده نمایید ، همچنین در صورت تمایل می توانید جهت شرکت در نماز جماعت ظهر و عصر از نماز خانه مرکزی واقع در طبقه همکف استفاده نمایید .
۱۱. ازدحام جلوی درب های ورودی و خروجی ممنوع می باشد زیرا مانع ورود و خروج بیماران بد حال خواهد شد .
۱۲. استفاده از زیر انداز ، برپا نمودن چادر ، استفاده از سیگار ، قلیان و ... در محوطه بیمارستان ممنوع می باشد .
۱۳. توقف در مسیر های منتهی به اورژانس ممنوع بوده لذا پس از انتقال بیمار به اورژانس ، وسائط نقلیه را به بیرون از محوطه بیمارستان و یا پارکینگ هدایت نمایید.

در صورت برخورد با افراد مشکوک به انتظامات بیمارستان اطلاع دهید و یا با داخلی ۲۲۲ تماس حاصل فرمائید .

۱۴. افراد سالم نیز می توانند انتقال دهنده برخی میکروب ها به بیماران باشند ، بنا براین از ازدحام بر بالین بیمار در ساعات ملاقات ، خودداری نمایید .

۱۵. 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 ، دمپایی و ...) را همراه داشته باشید .

۱۶. رعایت سکوت و ایجاد نظم و آرامش جهت رسیدگی سریعتر به امور بیماران الزامی می باشد .

۱۷. فضای فیزیکی بخش ها جهت آسایش و استفاده بیماران نیازمند به نیازمند به خدمات درمانی تهیه شده است لطفاً موارد زیر را در طی حضورتان در بخش رعایت فرمائید :

✓ نوشتن هر گونه مطلب بر روی دیوار یا وسایل و تجهیزات بیمارستان ممنوع می باشد .

✓ در استفاده از سرویس های بهداشتی دقت فرمائید تا شیرهای آب باز نماند و شیلنگ ها در جای خود قرار گیرند .

✓ توری پنجره ها برای جلوگیری از ورود حشرات تعبیه شده است لطفاً از آسیب رساندن به آن ها خودداری نمایید .

✓ دقت نمائید زباله های معمولی و غیر عفونی در سطل زباله آبی رنگ و زباله های آلوده در سطل زباله زرد رنگ قرار بگیرد .

✓ دست زدن به سرم بیمار و کم و زیاد کردن آن و یا سایر وسایل تیز و برنده اکیداً ممنوع می باشد .

✓ دادن دارو و غذا و یا حرکت دادن بیمار بدون حضور یا اجازه پرستار ممنوع می باشد .

۱۸. به منظور رفاه حال بیمارانی که در نوبت بستری هستند تقاضا می شود در صورت صدور دستور ترخیص توسط پزشک ، هر چه سریع تر جهت تسویه حساب و ترخیص بیمار خود عمل نموده و اتاق و تخت مربوطه را تخلیه نمایید .

۱۹. در هنگام ترخیص بیمار با توجه به ساعت اعلام شده توسط منشی بخش ، در بیمارستان حاضر شده تا از معطلی و ازدحام بی مورد جلوگیری شود .

۲۰. در صورت تمایل به ترخیص بیمار خود با رضایت شخصی ، مسئولیت کلیه عواقب احتمالی متوجه خود بیمار و شما همراه گرامی می باشد و بیمارستان هیچگونه تعهدی در این خصوص نخواهد داشت .

۲۱. به منظور رعایت نظم و رفاه حال بیماران ، در طول مدت بستری موظف به رعایت کلیه قوانین و مقررات بیمارستان می باشید .

تسهیلات ایجاد شده جهت همراهان بیمار :

۱. در کنار تخت بیمار بمنظور رفاه حال همراه بیمار ، تخت تاشو بصورت مبل موجود است که در مواقع کاری به شکل مبل و در زمان استراحت بصورت تخت قابل استفاده می باشد .
۲. تأمین غذای همراه برای هر بیمار یک نفر در سه نوبت صبحانه، ناهار و شام غذای معمول بیمارستان تحویل می گردد .
۳. آب جوش جهت استفاده بیمار و همراه در اتاق مخصوص آب جوش واقع در راهرو و جنب بخش مردان و در ساعات ۶ تا ۸ ، ۱۳ تا ۱۵ عصر و ۱۹ تا ۲۱ آماده می باشد .
۴. آبسرد کن موجود در آبدارخانه هر بخش نیز در دسترس کلیه بیماران و همراهان می باشد .
۵. در این مرکز درمانی تهیه، طبخ و توزیع غذای بیماران بر اساس تجویز پزشک معالج و کارشناس تغذیه هر بخش انجام می گردد .
۶. کارشناس تغذیه بیمارستان در شیفت صبح جهت مشاوره، آموزش و پی گیری رژیم بیماران در بیمارستان حاضر می باشد جهت استفاده از خدمات ذکر شده به مسئول بخش مراجعه نمایید .
۷. دقت شود با توجه به وجود طرح انطباق در بیمارستان همراه بایستی برای مردان، مرد و برای زنان، زن باشد .

مراحل ترخیص بیمار :

پس از انجام اقدامات درمانی لازم و با صلاحدید پزشک معالج در صورتیکه برای ادامه اقدامات نیازی به حضور بیمار در بیمارستان نباشد دستور ترخیص بیمار توسط پزشک معالج در پرونده بیمار نوشته می شود و پس از انجام اقدامات پرستاری و تسویه حساب مالی ، بیمار مرخص می شود .
بیمار در هر مرحله ای از درمان (با هوشیاری کامل) می تواند درخواست خروج از بیمارستان را داشته باشد البته با موافقت پزشک معالج و پس از تکمیل رضایت نامه (ترخیص با میل شخصی) می تواند این اقدام را انجام دهد .

۱. تکمیل پرونده توسط پرستار بخش و کنترل اوراق مربوطه ومنظم کردن اوراق پرونده توسط منشی بخش

تذکر : پرونده بیماران زایمانی پس از تکمیل اوراق به بخش نوزادان ارسال میگردد، در آنجا پس از ویزیت نوزاد توسط متخصص اطفال و در صورت صحت کامل نوزاد، تشریفات اداری ترخیص نوزاد ادامه خواهد یافت .

۲. ارسال پرونده از طریق منشی ترخیص به حسابدار ترخیص جهت تنظیم صورتحساب بر اساس تعرفه های قانونی
۳. نوبت دهی زمان مراجعه همراه بیمار به واحد حسابداری جهت ترخیص بیمار ، توسط واحد ترخیص
۴. تحویل برگ نوبت دهی به همراه بیمار در بخش توسط منشی بخش
۵. مراجعه همراه بیمار به واحد حسابداری جهت دریافت قبض تسویه حساب طبق زمان بندی ارائه شده توسط منشی بخش
۶. واریز هزینه خدمات ارائه شده به صندوق مرکز
۷. ارائه قبض پرداختی به واحد حسابداری و دریافت برگ خروج بیمار از بخش
۸. ارائه نسخه دوم برگ خروج بیمار به نگهبانی مرکز جهت خروج بیمار

مدارک مورد نیاز جهت ترخیص بیمار:

۱. دارندگان بیمه تأمین اجتماعی ، خدمات درمانی و یا نیروهای مسلح
 - دو عدد کپی از برگ کارت ملی یا شناسنامه بیمار
 - نیروهای مسلح وظیفه ، نامه از محل خدمت و برگه مخصوص پزشک از دفترچه
 ۲. دارندگان بیمه بانک ها (، سپه ، تجارت ، کشاورزی و ...):
 - دو عدد کپی از برگ مشخصات دفترچه بیمه بیمار و دو برگه باطله
 ۳. دارندگان بیمه شرکت نفت:
 - دو عدد کپی از برگ مشخصات دفترچه بیمه بیمار و دو برگه باطله
 ۴. دارندگان بیمه روستایی و یا عشایر / سلامت همگانی / ایرانیان
 - دو عدد کپی از برگ مشخصات دفترچه بیمه و یا کارت ملی
 ۵. دارندگان کارت طلایی بیمه دانادر صورت داشتن بیمه پایه می توانند با ارائه دو کپی از کارت مربوطه از تمامی خدمات به صورت رایگان استفاده نمایند .
 ۶. دارندگان بیمه فولاد: کپی از صفحه اول دفترچه و دو عدد برگه باطله
- دارندگان بیمه صادرات کارت اورژانس با بیمه ولی پرونده بستری به صورت آزاد محاسبه و صورت حساب صادر می گردد.

* با توجه به اینکه بیمارستان محمد رسول ا... (ص) با سایر سازمان های بیمه تکمیلی (بجز بیمه داناودی جانبازان و آتیه بیمه های سلامت بستری و ایران) قرارداد ندارد ، مراجعین گرامی می توانند با دریافت فاکتور هزینه از واحد حسابداری مرکز و مراجعه به سازمان بیمه گر مربوطه ، جهت دریافت هزینه خدمات ارائه شده اقدام نمایند .(دارندگان بیمه تکمیلی آتیه سازان می توانند بدون ارائه معرفی نامه از سازمان آتیه سازان از مزایای دارندگان بیمه تکمیلی استفاده نمایند).

مراحل دریافت کپی از مدارک پرونده:

۱. مراجعه به واحد مدارک پزشکی پس از گذشت دو هفته از زمان ترخیص
 ۲. تکمیل فرم درخواست مدارک توسط بیمار یا نماینده قانونی وی
 ۳. تحویل کپی برابر با اصل مدارک موردنیاز بیمار توسط واحد مدارک پزشکی با رویت کارت شناسایی معتبر بیمار یا نماینده قانونی وی.
- در صورتی که بیمار نامه از سازمانهایی همچون بیمه، نظام پزشکی، پزشک قانونی و... داشته باشد پاسخ نامه به همراه کپی مدارک تنظیم و تحویل می گردد.

مراجعین محترم :

درلحظات شیرین ترخیص ما را به خاطر امکانات محدود و خطاهای ناخواسته عفو نموده و مطمئن باشید که این مجموعه با خلوص نیت و انگیزه های عاطفی قصد خدمت به شما را داشته لیکن درجهت بهره مندی از نظرات ارزشمند شما عزیزان فرم های نظرسنجی از طریق کارشناس مربوطه در زمان ترخیص در اختیار شما قرار داده می شود تا با ارائه رهنمودهای لازم و طرح معایب و اشکالات بیمارستان ، ما را در نیل به اهداف مقدس خود همراهی نمایید .

بیماران و همراهان محترم در صورت داشتن هرگونه انتقاد ، پیشنهاد یا شکایتی ضمن مطالعه فرآیند رسیدگی به شکایات در مرکز نصب شده در کلیه بخش ها می توانید به مسئول مربوطه مراجعه نمایید ، ضمناً واحد رسیدگی به شکایات مرکز واقع در ساختمان اداری آماده شنیدن نظرات ، پیشنهادات و انتقادات مراجعین گرامی می باشد.

نحوه ارائه انتقاد ، پیشنهاد یا شکایت :

- ✓ در ساعات اداری تماس با شماره ۵۲۶۷۲۲۲۲ داخلی ۲۱۱، همچنین مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات واقع در طبقه همکف - قسمت اداری
- ✓ در روزهای تعطیل و ساعات غیر اداری تماس با شماره ۵۲۶۷۲۲۲۲ داخلی ۲۳۰
- ✓ سامانه تلفنی ۱۶۹۰ جهت دریافت شکایات در مورد تعرفه های بیمارستانی
- ✓ سامانه تلفنی ۱۵۹۰ در مورد شکایات در زمینه اجرای برنامه نظام تحول سلامت

پست الکترونیک : mobarakeh-health@mui.ac.ir