

## راهنمای مراجعین محترم

### مرکز آموزشی و درمانی آیت... طالقانی

با آرزوی شفای عاجل برای تمامی بیماران عزیز، امید است با رضایت از خدمات دریافتی و با صحت و سلامت از این بیمارستان مرخص شوید. خواهشمند است با مطالعه این بروشور ضمن آگاهی از حقوق گیرندگان خدمت مسئولین بیمارستان آیت... طالقانی را در ارائه هرچه بهتر خدمات یاری فرمایید.

### منشور حقوق بیمار

**محور اول:** دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

**محور دوم:** اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

**محور سوم:** حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود و اصل رازداری رعایت شود.

**محور چهارم:** ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار باشد.

**محور پنجم:** دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

### آشنایی با مقررات و ضوابط بستری شدن

- برگه دستور بستری پزشک را برای تشکیل پرونده به واحد پذیرش ارائه نمایید.
- هنگام مراجعه به پذیرش بستری، مدرک بیمه، کارت ملی و یک نفر از بستگان نزدیک خود را همراه داشته باشید.
- اجرای دستور بستری پزشک معالج منوط به وجود تخت خالی در بخش مورد نظر میباشد. در موارد اورژانسی تمهیدات لازم توسط مسئولین بیمارستان اتخاذ خواهد شد.
- در صورت داشتن سابقه بستری قبلی در این مرکز، متصدی پذیرش را مطلع نموده و اطلاعات خواسته شده در خصوص تشکیل پرونده بستری را دقیق بیان نمایید.
- از پرداخت هرگونه وجه نقد به پرسنل بیمارستان خودداری نموده و تمام پرداخت ها از طریق واریز به حساب دانشگاه از طریق دستگاه پوز مستقر در واحد های صندوق و پذیرش واحد های پاراکلینیکی می باشد.
- از همراه داشتن زیورآلات و اشیاء قیمتی خودداری نمایید و مسئولیت نگهداری از اشیاء قیمتی و وجوه نقد به عهده بیمار و همراه وی می باشد.
- بیمارانیکه طرف قرارداد با بیمه های تجاری می باشند اخذ معرفی نامه ضروری می باشد. در موارد اورژانس ارائه کارت شناسائی معتبر کافی

است و همراه بیمار موظف است ظرف مدت ۲۴ ساعت معرفینامه بیمه ارائه نماید.

- در صورتیکه فاقد پوشش بیمه می باشید جهت برخوردار شدن از تسهیلات بیمه خدمات درمانی به منشی بخش مراجعه نمایید.
- ساعات ملاقات: همه روزه از ۱۵ لغایت ۱۶ با رعایت شرایط بهداشتی و ضوابط بخش های بستری امکان پذیر است.
- جهت آرامش بیمارتان در ساعات غیر ملاقات از تردد بی مورد خودداری نموده و با واحد نگهبانی بیمارستان همکاری لازم را به عمل آورید.
- صدور مجوز کارت همراه فقط با نظر سرپرستار بخش و مسئول شیفت امکان پذیر می باشد.
- از آوردن خودرو شخصی به محوطه بیمارستان خودداری نموده و در صورت ضرورت برای ترخیص بیمار با واحد نگهبانی هماهنگی نمایید.
- صندوق دریافت نظرات و انتقادات جهت استفاده از نکته نظرات شما عزیزان در بخش های بستری نصب شده است.
- در صورت ترخیص با میل شخصی، در تکمیل فرم های مربوطه همکاری نموده و پس از تسویه حساب نسبت به ترک بیمارستان اقدام نمایید.
- به هنگام ترخیص قبل از خروج از بیمارستان مدارک بیمار شامل خلاصه پرونده، نسخه دارویی و سایر مدارک بیمار را از منشی بخش دریافت نمایید.
- برای دریافت جواب معوقه آزمایشات، لطفا پس از ترخیص در موعد تعیین شده با در دست داشتن خلاصه پرونده به آزمایشگاه بیمارستان مراجعه نموده و نتیجه آزمایشات را به پزشک معالج اطلاع دهید.
- توجه به توصیه های پرسنل درمانی و انتظامات بیمارستان ضروری بوده و تسهیل کننده امور درمانی شما در بیمارستان می باشد.
- سیگار کشیدن در تمامی فضا های بیمارستان ممنوع می باشد.
- با توجه به ترافیک کاری در شیفت صبح و ضرورت تسریع در امور درمانی لازم است همراهان از ۷ تا ۱۵ بخش ها را ترک نموده و از طریق تلفنی های داخلی امور بیمار خود را پیگیری نمایند.
- از آوردن اطفال زیر ۱۰ سال به داخل بیمارستان اکیدا خودداری شود.
- شئون اسلامی و ضوابط عفاف و حجاب را رعایت فرمایید.
- پیشنهاد یا انتقاد خود را به صورت مکتوب در صندوق های نظر سنجی نصب شده در بخشهای بستری بیندازید.
- در صورت داشتن هرگونه شکایات می توانید طبق فلوجارت واقع در بخشها اقدام نموده و یا در تمامی ساعات به دفتر پرستاری بیمارستان مراجعه نمایید.

تهیه و تنظیم

دفتر بهبود کیفیت بیمارستان

## راهنمای حفظ و ارتقاء ایمنی بیمار

- در نگهداری دستبند شناسایی بیمار همکاری نموده و در صورت باز شدن و مفقود شدن سریعاً به پرستار مربوطه اطلاع دهید.
- بدون اطلاع پزشک و پرستار از مصرف هرگونه دارو خودداری نموده و داروهای را که در منزل مصرف می نمایید به پزشک و پرستار خود اطلاع دهید.
- با ارائه اطلاعات دقیق در مورد سوابق بیماری و حساسیت های غذایی و دارویی خود به تشخیص صحیح و درمان موثر کمک نمایید.
- از دست زدن به اتصالات ست سرم، آنژیوکت و سوند، ماسک های اکسیژن و ... خودداری نمایید.
- در صورتی که باردار بوده و یا در زمان شیردهی به سر می برید در بدو بستری به پزشک و پرستار مربوطه اطلاع دهید.
- جهت پیشگیری از ابتلا به عفونت بیمارستانی، بهداشت فردی خصوصاً شستشوی مکرر دست ها را به جد رعایت نمایید. در همین راستا بعد از هرگونه تماس با سطوح و لوازم اتاق، دست های خود را بشوئید بالاخص قبل از خوردن غذا.
- در صورت احساس ضعف و سرگیجه به هیچ وجه به یکباره از تخت پایین نیامده و بلافاصله شرایط خود را به پرستار مربوطه اطلاع دهید.
- جهت حفظ ایمنی و پیشگیری از سقوط از تخت، نرده های کنار تخت همواره باید بالا قرار داشته باشند.
- در هنگام تردد در سالن و سرویس های بهداشتی از دستگیره ایمنی نصب شده به دیوارها استفاده نمایید.
- در صورتی که همراه بیمار قصد ترک بیمار را دارد باید مراتب را به ایستگاه پرستاری اطلاع دهد.

## راهنمای امور رفاهی ارباب رجوع

- همراهان میتوانند در صورت نیاز از غذاخوری بیمارستان صبحانه، نهار و شام به قیمت مناسب تهیه نمایند.
- نماز خانه بیمارستان در ساعات شرعی، جهت اقامه نماز دایر می باشد همچنین امکانات اقامه نماز در بخش ها نیز موجود می باشد.
- در صورت نیاز به تهیه فتوکپی به طبقه اول ساختمان دیالیز (واحد چاپ و تکثیر) مراجعه نمایید.
- جهت راهنمایی ارباب رجوع، در قسمتهای مختلف بیمارستان تابلوهای راهنما نصب شده است و در صورت نیاز به راهنمایی بیشتر به میز خدمت مستقر در واحد پذیرش (بعد از ورود از درب اصلی بیمارستان در سمت راست محوطه قرارداد) مراجعه فرمایید. ضمن اینکه پرسنل واحد نگهبانی نیز راهنمای شما خواهند بود.