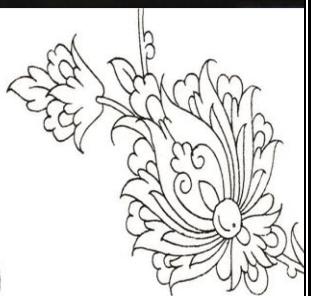
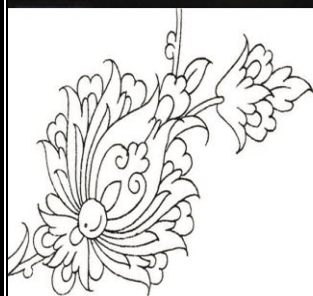




دانشگاه علوم پزشکی



**فنون**

مرکز آموزشی درمانی نمازی

کتابچه راهنمای مراجعین



ارایه خدمات درمانی مطلوب فقط با همکاری شماعیزان امکان پذیر می باشد.  
خواهشمندیم کتابچه بدو ورود بیماران را قبل از دریافت هرگونه خدمت حتما مطالعه فرمائید.

بیماران و همراهان گرامی با آرزوی سلامتی و بهبودی هرچه سریعتر توجه شمارا به نکات زیر جلب می نمائیم .

مقررات بیمارستان :

- ساعت ملاقات ۱۴:۳۰ الی ۱۵:۳۰ می باشد . در زمان اتمام ملاقات بیمارستان را ترک کرده و با مامورین حفاظت فیزیکی در این مورد همکاری فرمائید .
- بخش اورژانس ممنوع الملاقات بوده و ملاقات در بخش های ویژه در روزهای دوشنبه و پنج شنبه از ۱۲ تا ۱۲:۳۰ فقط امکان ملاقات ۲ نفر از همراهان درجه اول بیمار امکانپذیر است
- پاسخگویی تیم درمان در مورد روند بیماری و سیر درمان در بیماران هوشیار به خود بیمار و در مورد بیماران غیر هوشیار به بستگان درجه اول بیمار امکان پذیر است
- از برپا نمودن چادر، زیر انداز، پتو در کلیه قسمت های بیمارستان خود داری فرمائید .
- ورود و پارک هر گونه وسیله نقلیه شخصی به بیمارستان ممنوع می باشد و در ورودی بیمارستان از ۷ صبح تا ۷ شب یک وسیله نقلیه برای انتقال بیمار و افراد ناتوان وجود دارد که با تائید نیروی حفاظت فیزیکی به بخش مربوط انتقال می یابد.
- بلافاصله پس از بستری شدن، مدارک بیمه ای خود را به حسابداری ترخیص تحویل دهید.
- ارایه کد ملی بیمار و شماره تلفن و آدرس دقیق در هنگام پذیرش الزامی است .
- در صورت داشتن بیمه تکمیلی قبل از ترخیص بیمار معرفی نامه بیمه تکمیلی را به واحد ترخیص ارایه نمائید.
- در صورت نداشتن بیمه، به منظور استفاده از بیمه سلامت با ارایه اصل شناسنامه و کارت ملی به واحد پست بیمارستان واقع در سالن شقایق مراجعه نمائید در صورت

نداشتن بیمه، خدمات ارایه شده شامل یارانه سلامت نبوده و به صورت آزاد محاسبه می گردد

- در صورتی که بیمار شما تصادفی باشد جهت استفاده از مزایای درمان (ماده ۹۲) با ارایه کارت شناسایی بیمار و کپی برابر اصل گزارش و کروکی پاسگاه به واحد مددکاری واقع در طبقه همکف جنب حسابداری مرکزی مراجعه فرمائید.
- دستبند شناسایی بیمار نشانگر هویت بیمار در بیمارستان است لذا در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید در صورت نداشتن دستبند شناسایی به مسئول بخش اطلاع دهید.
- کودکان در معرض خطر ابتلا به بیماری های واگیردار هستند از آوردن کودکان کمتر از ۱۲ سال به داخل بیمارستان خودداری نمائید .
- به منظور جلوگیری از انتقال عفونت بهداشت دست را رعایت کنید.
- از دادن غذا یا دارو به بیمار خود بدون هماهنگی با مسئول بخش اکیدا خودداری نمائید.
- از نشستن روی تخت بیمار خودداری کنید.
- از آوردن گل طبیعی، فلاسک، پتو و غیره به بیمارستان خود داری نمائید.
- از گذاشتن هرگونه وسایل اضافی روی تخت بیمار و محیط اطراف بخش خودداری نموده و از گذاشتن ظرف و شیشه های بدون درب و کیسه های نایلونی مشکی و غیره در یخچال خودداری کنید.
- دوعدد سطل زرد و آبی در اتاق ها موجود است سطل زرد جهت وسایل آلوده و زباله های عفونی و سطل آبی جهت زباله های عادی و باقی مانده غذایی شما است .
- در صورت درخواست بیمار مسئول شیفت تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترس بیمار یا ولی قانونی وی قرار می دهد.
- در شبکه تلویزیون داخلی بیمارستان فیلم آموزشی مربوطه به بیماران بخش می شود در صورت تمایل به استفاده از برنامه آموزشی از پرسنل بخش راهنمایی بخواهید .
- در سایت بیمارستان خدمات قابل ارایه در بیمارستان معرفی گردیده است همچنین پمفلت ها و بروشورهای لازم در مورد بیماری ها نیز موجود می باشد .

- در بخش های بیمارستان وسایل لازم جهت برگزاری نماز از جمله سنگ تیمم، مهر و سجاده، قرآن و مفاتیح موجود می باشد .
- در صورت سوال در مورد موازین شرعی و احکام اسلامی می توانید با مسئول بخش هماهنگ نمائید .
- مرکز ارتباطات مردمی در بیمارستان طبقه همکف جنب ورودی ۳ بیمارستان، می توانید پیشنهادها، انتقادات، شکایات، تقدیر و رضایت مندی خود را از طریق زیر با ما درمیان گذارید :
- مراجعه حضوری به واحد ارتباطات مردمی
- صندوق پست صوتی به شماره : ۰۷۱-۳۶۱۲۵۶۷۶
- ارسال پیامک به شماره : ۱۰۰۰۷۱۱۶۴۷۳۲۳۵
- تماس به شماره مستقیم : ۰۷۱-۳۶۴۷۳۲۳۵
- تماس به شماره داخلی : ۵۶۷۷
- تلفن همراه : ۰۹۱۷۵۳۹۱۳۶۲
- سایت بیمارستان : [Nemazee.sums.ac.ir](http://Nemazee.sums.ac.ir)
- شماره تلفن های گویا در بیمارستان ۴۱-۳۶۴۷۴۳۳۳-۰۷۱
- اقامتگاه همراه بیمار با اخذ معرفی نامه از مسئول شیفت قابل استفاده می باشد .
- کشیدن سیگار در بخشهای بیمارستان راهروها و سالنهای انتظار ممنوع می باشد.
- در صورت پیدا کردن یا گم کردن هر گونه وسیله به واحد حراست مراجعه نمائید .
- در صورت مشاهده هر گونه خرابی یا از کار افتادن سیستمها، چکه کردن لوله ها، خرابی تخت و غیره به مسئول کشیک یا منشی بخش را در جریان قرار دهید .
- سوپروایزر کشیک عصر و شب مستقر در دفتر پرستاری واقع در راهروی اداری و یا در بخش ها و در شیفت صبح و ساعات اداری واحد ارتباطات مردمی در ورودی سوم بیمارستان به منظور حل مشکلات ارایه خدمت می کنند.

شماره تماس عصر و شب ۰۹۳۸۵۳۰۶۸۹۹

۰۹۱۶۴۸۷۵۸۱۱

## چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

### ۱ - دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله: قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراقات های ضروری و فوری (اورژانسی)، ارائه خدمات بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری براساس ضوابط تعیین شده باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد و ...

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

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان
- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و ... در اختیار وی قرار گیرد.
- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید و ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش ...

### ۳ - حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور .
- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود و ...

### ۴ - ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد .
- فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد و ...

### 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 شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد و ...

مراجعه کننده گرامی:

— دستور العمل کامل حقوق گیرندگان خدمت در کلیه ایستگاه های پرستاری بخش ها همچنین وب سایت بیمارستان جهت مطالعه موجود می باشد.

— شما می توانید در صورت داشتن هرگونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.

مدیریت تحول اداری  
کمیته تهیه الزامات وضع



خیابان اول  
ورودی شماره ۱  
(شبانه روزی)

اطلاعات  
بخش های بستری  
بخش های ویژه  
اتاق عمل  
آزمایشگاه  
مرکز تحقیقات پزشکی  
مرکز فوق تخصص گوارش و کبد  
(اندوسکوپی، کولونوسکوپی، اندوسونو، ERCP)  
همودیالیز  
دفتر هماهنگی پیوند اعضا  
داروخانه  
اورژانس نوزادان  
اورژانس کودکان

خیابان اول  
ورودی شماره ۲  
(از ساعت ۷:۳۰ صبح الی ۴ بعد از ظهر باز است)

ریاست  
تالار اقبال لاهوری  
مدیریت  
امور اداری  
کتابخانه

خیابان دوم  
ورودی شماره ۳  
(از ساعت ۷:۳۰ صبح الی ۸ شب باز است)

واحد اداری مالی  
ام آر آی MRI  
جراحی قلب  
پیوند مغز استخوان  
پرتو درمانی  
شیمی درمانی  
پزشکی هسته ای  
رادیولوژی  
(سونوگرافی، سی تی اسکن، ماموگرافی،  
آرتیوگرافی قلب و عروق، رادیولوژی ساده)

ورودی شماره ۴  
(شبانه روزی) ویژه بخش اورژانس

جایگاه شما بر روی نقشه با دایره آبی رنگ مشخص شده است