

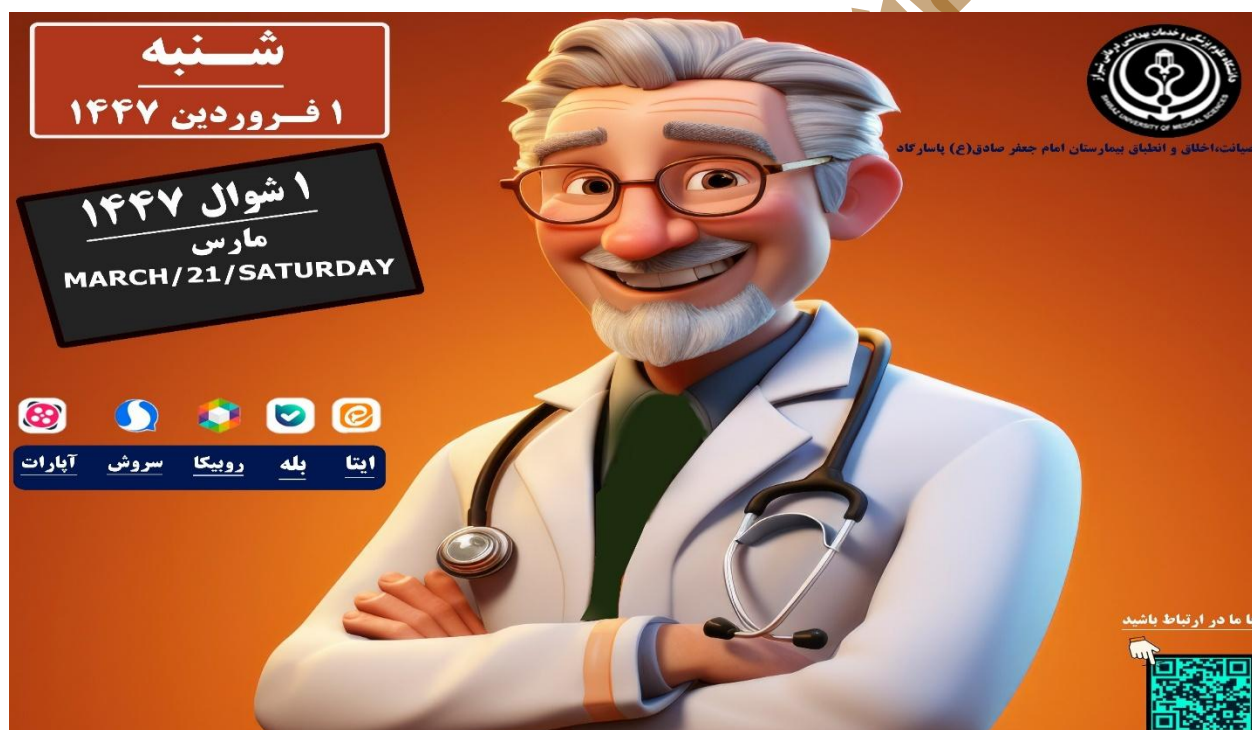
بسم الله الرحمن الرحيم

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد

کتابچه **صیانت** از **حقوق شهروندی** در **نظام اداری**

بازنگری: 1405



آدرس: استان فارس، شهرستان پاسارگاد، سعادتشهر، بلوار امام خمینی

کد پستی: ۷۳۷۴۱-۸۸۵۸۳ تلفن: ۰۷۱۴۳۵۶۳۹۹۰/۳۹۹۱

تلفکس: ۰۷۱۴۳۵۶۳۵۰۰

آدرس سایت بیمارستان: <https://pasargadhp.sums.ac.ir>

کمیته صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

تهیه شده در واحد گیرنده خدمت بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد

فهرست

۴	مقدمه و اهداف و معرفی بیمارستان.....
۵-۷	راهنما و معرفی بخش های درمانی بیمارستان.....
۹	پوشش حرفه ای کارکنان.....
۱۰	چکیده منشور حقوق بیمار.....
۱۱	چکیده منشور حقوق کارکنان دولت.....
۱۲	منشور اخلاقی کارکنان.....
۱۳	نحوه ثبت شکایات، نظرات، انتقادات و پیشنهادات.....
۱۴-۱۶	فرآیند پذیرش، ترخیص و ارائه خدمات سرپایی.....
۱۷-۱۸	دستورالعمل حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت در معرض خطر.....
۱۹-۲۰	دستورالعمل راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان.....
۲۱-۲۲	دستورالعمل رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت.....
۲۳-۲۴	دستورالعمل حفاظت اموال گیرنده خدمت.....
۲۵-۲۶	دستورالعمل حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران.....
۲۷-۲۸	دستورالعمل نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه.....
۲۹-۳۰	دستورالعمل شناسایی نیاز های عاطفی و اعتقادی گیرندگان خدمت در حال احتضار و پاسخ به آنها.....
۳۱	دستورالعمل پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی همچون غذا و تسهیلات لازم برای خواب.....

دستورالعمل اطلاع رسانی در زمان پذیرش درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرار داد بیمارستان و ضوابط آن و سیستم های حمایتی.....	۳۲
دستورالعمل پیشگیری از مواردی که پرسنل همگن می توانند موجب تاخیر در ارائه خدمت و بروز آسیب های غیر قابل برگشت برای بیمار شود.....	۳۳
دستورالعمل انتقال و اعزام بیمار در مواردی که ارائه خدمت سلامت مناسب در موارد اورژانسی فراهم نباشد.....	۳۴-۳۵
دستورالعمل پاسخ به نیازهای آموزشی گیرنده خدمت.....	۳۶-۳۷
دستورالعمل جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت، خارج از چهارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان.....	۳۸
دستورالعمل ارائه خدمت توسط پرسنل همگن.....	۳۹
دستورالعمل اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص روشهای تشخیصی و درمانی.....	۴۰
دستورالعمل اطلاع رسانی به بیماران و همراهان در زمینه تعرفه و پوشش های بیمه ای.....	۴۱
دستورالعمل کنترل مناسب درد با توجه به این امر که حق بیمار است درد نکشد.....	۴۲
دستورالعمل استفاده از تلفن همراه توسط گیرندگان خدمت و کارکنان قسمت های مختلف بیمارستان.....	۴۳
دستورالعمل استفاده نکردن همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی.....	۴۴-۴۶
دستورالعمل گفتن خبر بد (دادن خبر مرگ بیمار به همراه بیمار).....	۴۷
دستورالعمل گفتن خبر بد (بیماری درمان نشدنی و صعب العلاج).....	۴۸
دستورالعمل نحوه دسترسی گیرنده خدمت به پزشک معالج.....	۴۹-۵۰
دستورالعمل حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت.....	۵۱-۵۲
دستورالعمل محدوده و ضوابط محتوا بلندگو/پیجر.....	۵۳-۵۴
دستورالعمل نوین اخذ رضایت آگاهانه.....	۵۵-۶۶
لیست تعرفه های رایج تخت در سال ۱۴۰۵.....	۶۴

مقدمه:

مراجعه کننده محترم به بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد خوش آمدید. ضمن آرزوی سلامتی و بهبودی و طلب شفای عاجل کلیه بیماران از درگاه خداوند متعال را آرزو نمودیم. همچنین به منظور اطلاع رسانی در اهنمایی و تسریع در انجام خدمات درمانی - اداری و جلب رضایت شما عزیزان در راستای طرح تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرندگان خدمت این کتابچه راهنما تدوین و در اختیار شما قرار گرفته است.

اهداف:

هدف از تدوین کتابچه حاضر ضرورت اجرای حقوق گیرنده خدمت در این مرکز، دفاع از حقوق افراد (به خصوص بیمار) در راستای تکریم؛ حفظ حرمت و کسب اطمینان محافظت از جسم و جان در مواقع بیماری به ویژه در فوریت های پزشکی، بدون هرگونه تبعیض در نژاد، سن، جنس، خویشاوندی، رتبه و جایگاه اجتماعی، تحصیلات و... می باشد.

معرفی بیمارستان:

بیمارستان امام جعفر صادق (ع) در تاریخ ۲۲ بهمن ماه سال ۱۳۷۹ با هدف ارائه خدمات درمانی و ارتقای سطح سلامت جامعه افتتاح گردید. این مرکز درمانی، طی سال های فعالیت خود، تحت مدیریت و

سرپرستی مدیران مجرب و برجسته‌ای قرار داشته است که هر یک نقش بسزایی در توسعه و بهبود خدمات بیمارستان ایفا نموده‌اند.

دانشگاه علوم پزشکی شیراز
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد

بخش های درمانی

ساعت ملاقات در بخش های بستری ۱۴ الی ۱۶ می باشد

بخش اورژانس:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه همکف

مشخصات بخش: تریاژ، اتاق سی سی پی آر، جراحی سرپایی، اتاق نوار قلب و تزریقات

معرفی خدمات بخش:

– اورژانس بیمارستان به صورت ۲۴ ساعته آماده پذیرش بیماران و ارائه خدمات به آنان می باشد

– اولویت ویزیت بر اساس وضعیت بیمار و سطح تریاژ بیماران می باشد

بخش آزمایشگاه:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه همکف

مشخصات بخش: بخش نمونه گیری، بخش جواب آزمایش

معرفی خدمات بخش:

– انجام آزمایشات خون شناسی، بیوشیمی، سرو لوژی، انگل شناسی، میکروب شناسی، آسیب شناسی، بانک خون

– انجام آزمایشات غربالگری نوزدان جهت بیلی روبین

بخش رادیولوژی:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه همکف

مشخصات بخش: قسمت سی تی اسکن، قسمت گرافی، قسمت OPG

معرفی خدمات بخش:

– انجام انواع گرافی ها (عکس) از اندام های بدن

– انجام سی تی اسکن های با و بدون تزریق

OPG –

بخش فیزیوتراپی:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه همکف

مشخصات بخش: دارای کابین های مجزا، بخش ورزش بیماران

معرفی خدمات بخش:

– ارائه خدمات تخصصی به بیماران ارتوپدی و تعویض مفصل، کمر درد

– ارائه خدمات به بیماران نورولوژی سکنه مغزی، آسیب نخاعی و ام اس

– تجهیزات پیرشفته برای TENS، کاهش درد و التهاب، اولتراسوند برای ترمیم بافت، FES جهت تقویت عضلات همراه درمان های دستی

بخش اعصاب و روان:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه همکف

مشخصات بخش: شامل ۱۰ تخت و اتاق ایزوله و اتاق مشاوره پزشک و مشاور

معرفی خدمات بخش:

– بیماران این بخش شامل بیماران اعصاب و روان می باشند

– بیماران با تشخیص های: افسردگی، MDD، دو قطبی، اسکیزوفرنی و... می باشد

– ویزیت بیماران توسط متخصص اعصاب و روان و مشاور در شیفت های صبح در اتاق مشاوره انجام میشود

بخش داخلی- جراحی- اطفال:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه اول

مشخصات بخش: شامل ۱۸ تخت و یک اتاق ایزوله داخلی و یک اتاق ایزوله جراحی و اتاق فوتوتراپی برای نوزاد، اتاق

بستری مجزای داخلی بانوان و آقایان، اتاق های بستری مجزای جراحی بانوان و آقایان

معرفی خدمات بخش:

- بستری بیماران با بیماری های داخلی
- بستری بیماران تشخیص های جراحی و مراقبت های بعد از عمل جراحی
- بیماران اطفال (بستری کودکان زیر ۱۸ سال و اتاق های مجزا)
- هر تخت بیمار دارای یک تخت تاشو همراه، برای راحتی و آسایش همراه بیمار

بخش لیبی لیبی یو:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه اول

مشخصات بخش: شامل ۴ تخت بستری می باشد

معرفی خدمات بخش:

- بیماران با تشخیص های قلبی-عروقی با نظر متخصص قلب در این بخش بستری می شوند.
- ارائه و تنظیم دستگاه هولتر فشار خون، برای بیمارانی که با نسخه پزشک برای نصب دستگاه هولتر فشار خون مراجعه می کنند.

بخش زایشگاه:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه اول

مشخصات بخش: شامل ۱۰ تخت بستری و دو تخت پذیرش و معاینه بیمار، و سه عدد اتاق LDR

معرفی خدمات بخش:

- اتاق های LDR مجهز جهت انجام زایمان های طبیعی
- اتاق مخصوص شیردهی مادران

اتاق عمل:

موقعیت فیزیکی بخش: مستقر در ساختمان اصلی بیمارستان، طبقه اول

مشخصات بخش: ۳ عدد اتاق عمل مجهز به ۳ تخت جراحی مناسب، اتاق ریکاوری مجهز به ۵ برانکارد مناسب، اتاق اسکراب

مجزای آقایان و بانوان

عمل هایی که در اتاق عمل بیمارستان پاسارگاد انجام میشود:

- اورولوژی -> سنگ شکن ، TURP (عمل تراش پروستات از طریق مجرا)
- جراحی عمومی: جراحی انواع فتق، آپاندیس، باریکی ها، تعبیه جست تیوب، سی وی لاین، دبل لومن
- گوش و حلق و بینی: عمل لوزه، ترمیم شکستگی بینی

- چشم: ناخنک، کاتاراکت به روش فیکو
- زنان و زایمان: سزارین (طبق نظر پزشک)

پوشش کارکنان بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد



چکیده منشور حقوق بیمار

بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پایتخت گان



چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

۱ - دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شأن 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 مراقبت 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 پستی یعنی 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:

- دستورالعمل 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 مسئول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.



ممنون گرامی منشور حقوق گیرندگان خدمت در سایت الکترونیکی دانشگاه به آدرس <http://reform.suma.ac.ir> قابل دسترسی است

چکیده منشور حقوق کارکنان دولت

1. پرسنل بیمارستان حق دارند در قبال ارائه مراقبت مطلوب و موثر از جانب بیماران و همراهان مورد احترام کامل قرار گیرند.
2. پرسنل بیمارستان حق دارند فقط در چارچوب وظایف قانونی و بر اساس اصول علمی و دستورالعملهای مصوب وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی به ارائه خدمت و روشهای درمانی اقدام نمایند.
3. پرسنل بیمارستان حق دارند جهت ارائه مراقبت مطلوب و موثر محیطی آرام و امن داشته باشند.
4. پرسنل بیمارستان حق دارند از هرگونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و کرداری احتمالی توسط بیماران و یاهمراهان در امان باشند.
5. پرسنل بیمارستان حق دارند علی رغم درخواست و اصرار بیماران از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار می شود، امتناع نمایند.
6. پرسنل بیمارستان حق دارند بر اساس شرح وظایف و زیر نظر مسئول مربوطه و براساس قوانین و مقررات در انجام وظایف قانونی خود مستقل باشند.
7. پرسنل بیمارستان حق دارند از سلوک مناسب و تکریم از سوی مسئولین ، کارکنان، ماموران دولتی، بازرسان، بیماران و همراهان ایشان برخوردار شوند.
8. پرسنل بیمارستان حق دارند از حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین، در مواردی که به دلیل انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار می گیرند، برخوردار شوند.
9. پرسنل بیمارستان حق دارند از آخرین دستورالعمل ها و روش های نوین درمانی و آیین نامه هایی که مرتبط با وظایف شغلی آنان می باشد در چهار چوب مقررات مربوطه بهرمند شوند.

منشور اخلاقی کارکنان بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد

1. کارکنان این مرکز جهت تحقق آزمون های انسانی و سازمانی، خود را متعهد، بلکه مفتخر به خدمت صادقانه به مردم دانسته و برای کرامت انسانی آنان ارج قائلیم و ایمان داریم که رضایت خالق وابسته به رضایت مخلوق است و جلب رضایت الهی و عمل در چهارچوب مقررات و قوانین از وظایف شرعی و اصلی خود می دانیم.

2. کارکنان این مرکز رازداری، پرده پوشی و حفظ اسرار بیماران، همکاران و سازمان را به عنوان یک وظیفه اخلاقی و قانونی خود می دانند.

3. کارکنان این مرکز درمانی در تمامی ساعات با ظاهری اراسته در محیطی منظم و در نهایت ادب با ارباب رجوع برخوردی پسندید داشته و امورز محوله را در کمترین زمان ممکن و در کمال صداقت و امانت انجام میدهند.

4. کارکنان این مرکز بدون توجه به ملیت، نژاد، مذهب و موقعیت اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بیماران، حداکثر تلاش را در حیطه وظایف حرفه ای خود انجام و از هر گونه سهل انگاری در انجام وظایف محوله اجتناب می نمایند.

5. کارکنان این مرکز با محور قرار دادن ارتقا مستمر کیفیت و انجام امور به صورت مشارکتی و گروهی نیاز های در حال تغییر مراجعین را شناسایی نموده و برای تحقق رضایت ارباب رجوع و اهداف سازمان در راه رسیدن به دور نمای بهتر کوشا هستند.

6. کارکنان این مرکز رعایت صرفه جویی، پرهیز از اسراف، بهره گیری صحیح از اموال و امکانات بیت المال را از اصول خود می دانند.

7. از آنجایی که رسالت اصلی دانشگاه علوم پزشکی تلاش در جهت ارتقا سطح سلامت جامعه، گسترش فرهنگ آموزش و پژوهش در همه ابعاد می باشد، از این رو ما همواره درصدد هستیم ارائه خدمات بهداشتی مناسب، درمان صحیح و به موقع بیماران، ترویج فرهنگ آموزش، تحقیق و پژوهش، بهسازی و بازسازی نیروی انسانی از طریق مشارکت فعال و آموزش مستمر را پیشه خود می سازیم.

نمونه ثبت نظرات، پیشنهادات، شکایات و انتقادات در بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد

در این بیمارستان به منظور اطلاع مسئولیت از نظرات و میزان رضایتمندی بیماران از نحوه رفتار و عملکرد پرسنل و امکانات موجود به گونه ای برنامه ریزی شده است که کارشناسان ما به صورت مداوم در بخش ها حضور یافته و از نظرات بیماران مطلع می گردند، همچنین در کلیه بخش های بستری و اداری بیمارستان فرم های رضایت سنجی ارباب رجوع وجود دارد که بیماران و همراهان آنها می توانند نسبت به درج نظرات و پیشنهادات خود اقدان و در صندوق هایی که بدین منظور در نقاط مختلف بیمارستان تعبیه شده است قرار دهند، همچنین جهت انجام نظر سنجی پرسنل اداری و سپرایی توسط ارباب رجوع، کد های دستوری در پشت اتاق های ایشان نصب می باشد که مراجعه کنندگان می توانند جهت انجام رضایت سنجی این کد های دستوری را شماره گیری نموده و امتیاز خود به پرسنل را ثبت کنند.

مراجعین محترم در صورت داشتن هر نوع شکایت می توانند به یکی از روش های زیر اقدام نمایند:

مراجعه حضوری به قسمت اداری ، واحد رسیدگی به شکایات در طبقه همکف، خانم فاطمه کریمی رابط رسیدگی به شکایات .

جهت تماس تلفنی با واحد رسیدگی به شکایات به شماره تماس 07143563990 شماره داخلی 260 تماس حاصل فرمائید.

جهت مراجعه به سایت بیمارستان و ثبت شکایت خود نیز می توانید لینک درج شده در پایین این متن را دنبال کنید یا qrcode را از طریق دوربین گوشی همراه خود اسکن کنید و وارد صفحه ثبت شکایات شوید.

<https://pasargadhp.sums.ac.ir/Complaint-registration-form>

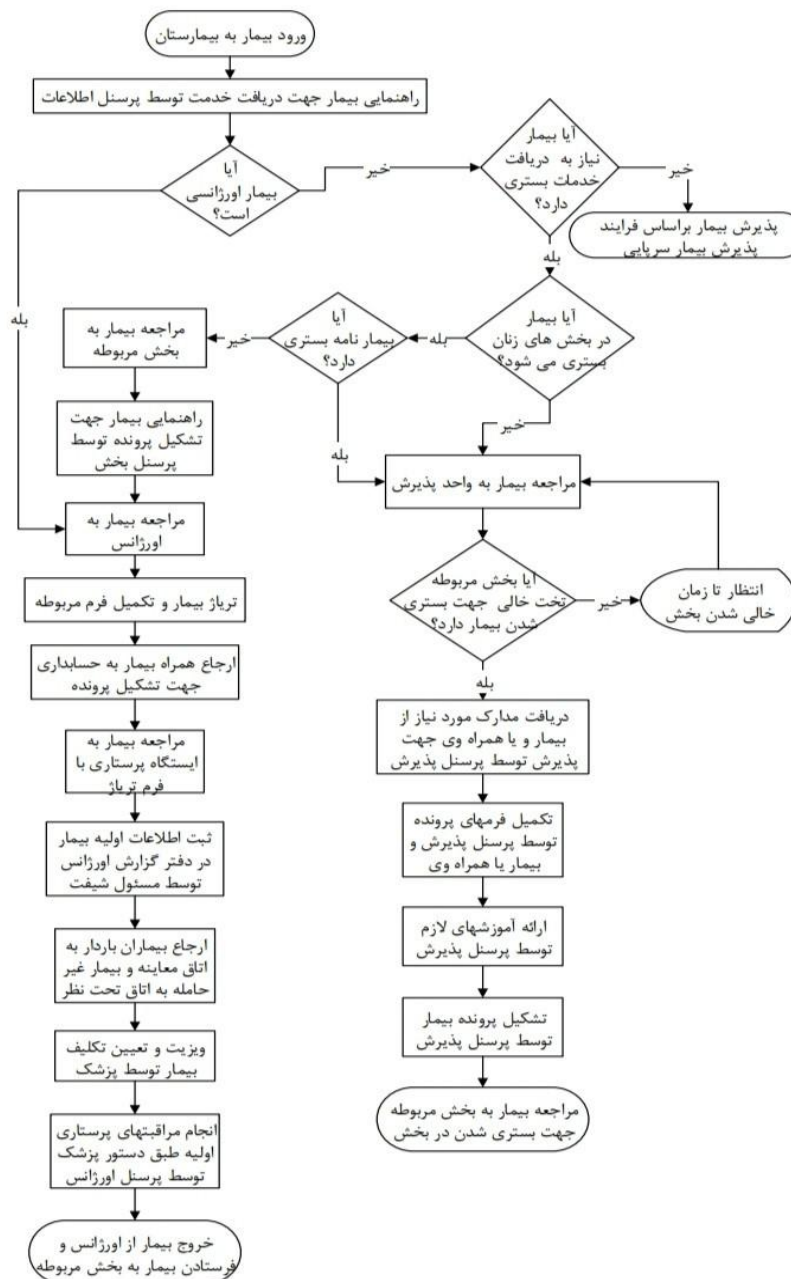


در شیفت های عصر و شب که واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان تعطیل می باشد، دفتر سوپروایزری آماده پاسخگویی و رسیدگی به شکایات شما عزیزان می باشد، دفتر سوپروایزری به شماره تماس 07143563990 و شماره داخلی 219 می باشد و اتاق ایشان در طبقه همکف در مجاورت راهرو اداری قرار دارد.

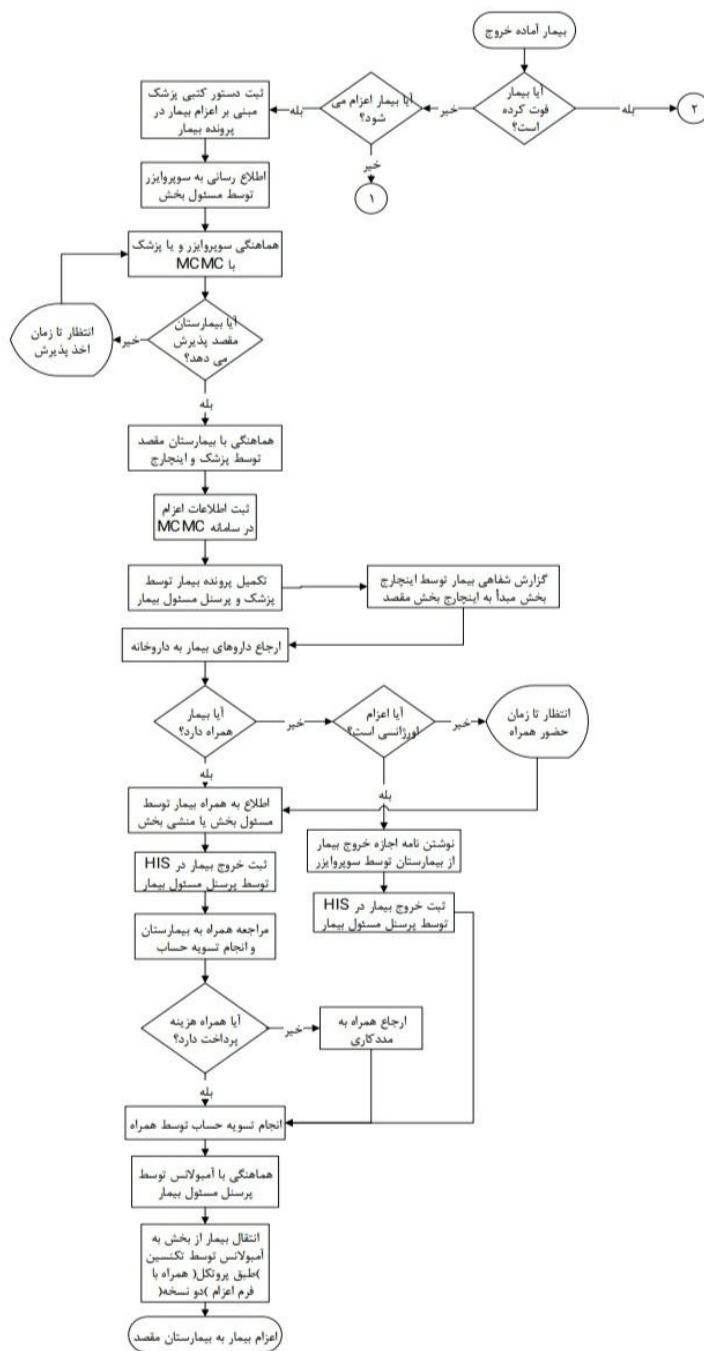
ارسال شکایات و نظرات از طریق شماره پیامک: 30003461000704

فرآیند پذیرش بیمار در بیمارستان پاسارگاد

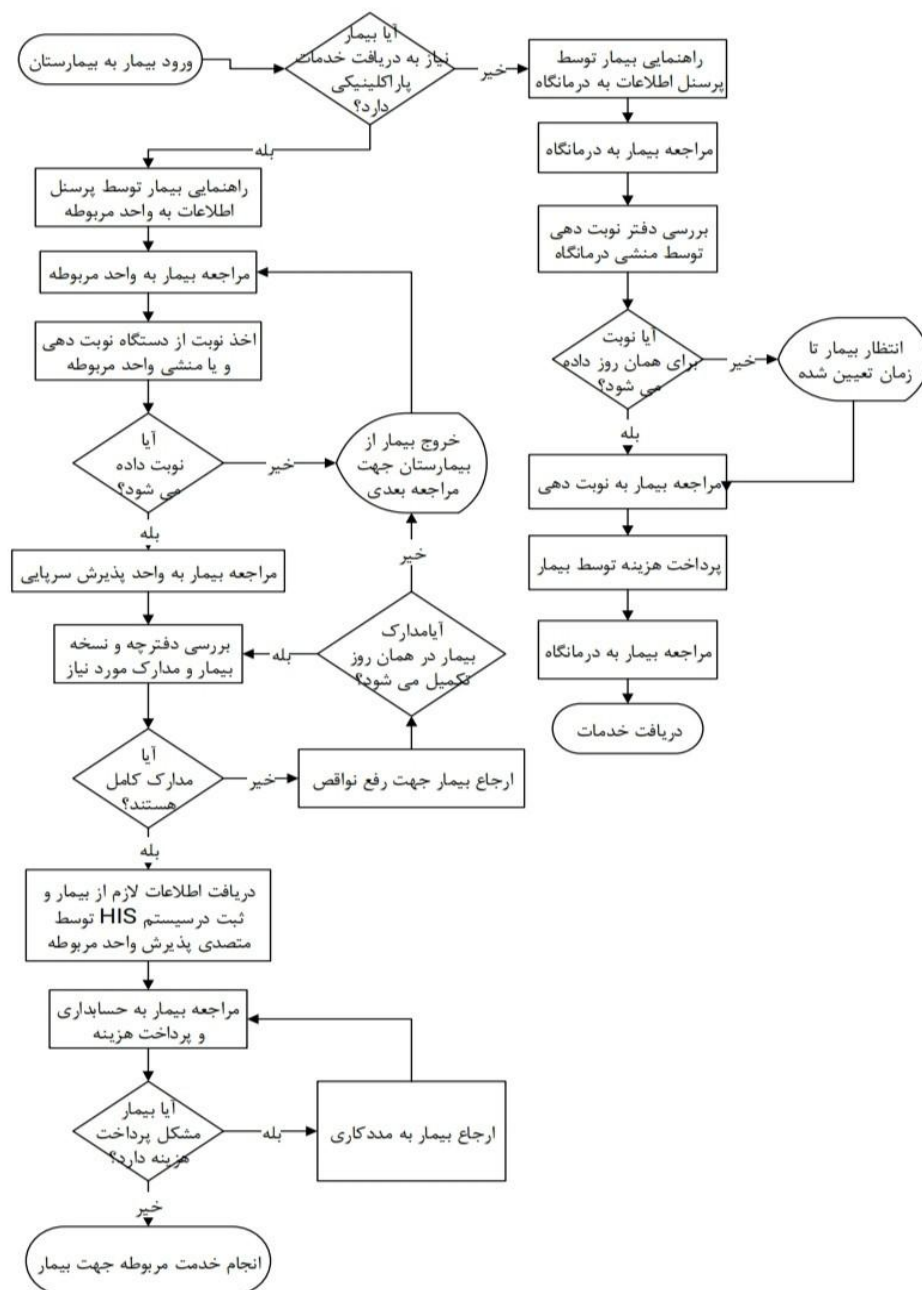
عنوان فرایند: پذیرش بیمار



عنوان فرایند: ترخیص بیمار



فرایند ارائه خدمات سرپایی



بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت در معرض خطر

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	17-18	1	1

—دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه واحد ها و بخش ها، پزشکان، مدیریت، گروه پرستاری، پرسنل و بیماران

—صاحبان فرآیند و ذینفعان:

سوپروایزر، مددکاری، کادر درمان، بیماران آسیب پذیر

—تعریف:

گروه های آسیب پذیر جامعه شامل کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و دیگر جمعیت های در معرض خطر می باشند.

— هدف:

ارتقا سطح رضایت مندی مراجعین و تکریم ارباب رجوع

—خط مشی:

بیمارستان از گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و دیگر جمعیت های در معرض خطر بدلیل کرامت انسانی و تکریم ارباب رجوع و ارتقاء سطح رضایتمندی حمایت می کند.

—روش اجرایی:

1. مددکار لیست گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر که شامل کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیمار روانی، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و مجهول الهویه می باشد را به مسئولین بخش ها و دفتر سوپروایزری ابلاغ می نماید.

2. سرپرستار یا پرستار مسئول شیفت با مطابقت دادن بیمار بستری در بخش و لیست ارائه شده توسط مددکاری، بیماران در معرض خطر را شناسایی می نماید.

3. سوپروایزر، سرپرستار یا پرستار مسئول شیفت لیست بیماران شناسایی شده در معرض خطر را به مددکاری اطلاع می دهند.

4. مددکار با بیمار و همراه بیمار مصاحبه می کند.

5. مددکار آسیب پذیر بودن بیمار را تشخیص می دهد و در صورت نیاز به بیمار ویلچر تحویل داده می شود.

6. مددکار امور مشاوره بیمار در حین بستری در راستای خدمات مددکاری و روانشناسی را انجام می دهد.

7. مددکار بیمار را در زمینه بیمه و بیمه تکمیلی راهنمایی می کند و در صورت لزوم با سازمان های بیمه گر تماس می گیرد.

❖ مسئول پاسخگوی خط مشی: مددکار

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: ویلچر

❖ پیوست: ندارد

❖ منابع: قوانین داخلی بیمارستان

عنوان دستورالعمل: راهنما و هدایت گیرنده خدمت در سطح بیمارستان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	19-20	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های بیمارستان ، کلیه کارکنان درمانی و غیر درمانی

❖ صاحبان فرایند و ذینفعان :

بیماران و همراهان ،مسئولین بخش ، مسئول انتظامات

❖ تعریف:

منظور از گیرنده خدمات، تمامی بیماران مراجعه کننده به بیمارستان است.

❖ هدف:

ارتقای رضایت بیماران، تکریم ارباب رجوع

❖ خط مشی:

به منظور افزایش رضایت بیماران و برقراری ارتباط صمیمانه و محترمانه با مراجعین اعم از بیماران و همراهان و آموزش عمومی و اطلاع رسانی صحیح و به موقع به گیرندگان خدمت در این مرکز تمهیداتی صورت گرفته است.

❖ روش اجرایی:

1. کارکنان واحد اطلاعات بیمارستان پاسخگوی مراجعین در خصوص مکان های مختلف بیمارستان می باشند و آنها را راهنمایی می کنند.

2. خطوط و تابلوهای راهنمای مراجعین در محوطه و ورودی های ساختمان ها جهت اطلاع رسانی به مراجعین نصب گردیده است.

3. مسئول IT سایت بیمارستان را جهت اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت به روز رسانی می نماید.

4. کارکنان واحد پذیرش بیمارستان اطلاعات مربوط به نحوه ارائه خدمات در این مرکز را در بدو ورود با دادن بروشورها و پمفلت راهنمای مراجعین در اختیار آنان قرار می دهند.

5. کارکنان بخش های مختلف آموزش های بدو ورود را به صورت کلامی و پمفلت و پخش از طریق کانال تلویزیون در بخش به بیماران و مراجعین ارائه می نمایند.

6. دبیر کمیته طرح تکریم ماهانه نظرات گیرندگان خدمت را که از طریق تکمیل فرم های نظر سنجیتوسط بیماران و همراهان از صندوق هایموجود در بخش جمع آوری و تجزیه و تحلیل می نماید.

7. دبیر کمیته طرح تکریم گزارش تجزیه و تحلیل فرم های نظر سنجی را به مدیریت ارائه می نماید.

8. در کمیته تکریم ارباب رجوع اقدام اصلاحی توسط مدیر بیمارستان مصوب می گردد.

9. دبیر کمیته طرح تکریم ارباب رجوع اقدامات اصلاحی مصوب را اجرا و پیگیری می نماید.

❖ **مسئول پاسخگوی خط مشی: دبیر کمیته طرح تکریم ارباب رجوع**

❖ **روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه**

❖ **امکانات و تسهیلات مورد نیاز: خطوط و تابلوهای راهنما، پمفلت**

❖ **پیوست: ندارد**

❖ **منابع و مراجع: تجربه بیمارستان**

عنوان دستورالعمل:

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	21-22	1	1

❖ **دامنه کاربرد و مخاطبین:** بخش های درمانی ، کارکنان بخش ها

❖ **صاحبان فرایند و ذینفعان:** بیماران ، کارکنان درمانی ، پزشکان ، مدیر پرستاری ، همراهان بیمار

❖ **تعریف:** منظور از گیرنده خدمت، بیماران مراجعه کننده به مرکز آموزشی درمانی می باشند.

❖ **هدف:** اطمینان از ارائه خدمت همگن و جلب اعتماد ارباب رجوع

❖ **خط مشی:** در راستای حفظ و رعایت حقوق گیرنده خدمت و به منظور افزایش رضایتمندی بیمار در این مرکز تمهیداتی جهت حفظ حریم خصوصی بیمار صورت می گیرد.

❖ **روش اجرایی:**

1. مسئول هتلینگ جهت حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت در اطراف تخت های بیماران پرده تعبیه نموده است.
2. مسئول بخش بیماران را در اتاق های مربوطه، با رعایت همگن بودن قرار می دهد.
3. پرستار بخش به بیمار جهت تعویض لباس و کشیدن پرده اطراف تخت آموزش می دهد.
4. پرستار مسئول بیمار حریم مناسب در قرار گیری تخت ها را رعایت می نماید و در صورت نیاز بیمار به انجام پروسیجرهایی از قبیل (سونداژ، ECG) ضمن کسب اجازه از بیمار از پرده جهت حفظ حریم خصوصی بیمار استفاده می نماید.
5. کادر درمان اجازه همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان را می دهد مگر اینکه این امر خلاف ضرورت های پزشکی باشد.
6. کادر درمان در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، اجازه می دهد فرد معتمد بیمار حضور داشته باشد.

7. کادر درمان ترتیبی اتخاذ می نماید که تا حد امکان از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیمار استفاده شود. (با رعایتاین اصل که استفاده از پرسنل همگن نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد)

8. در صورتی که پرسنل همگن جهت انجام مراقبت های درمانی در بخش موجود نباشد مسئول شیفت با دفتر سوپروایزر تماس گرفته و سوپروایزرهمانگی لازم جهت حضور پرسنل همگن در بخش انجام می دهد.

9. کادر درمان هنگام تحویل بیمار از ریکاوری و اطاق عمل و سایر قسمت های درمانی با استفاده از شنل یا ملحفه پوشش بیمار را کامل مینماید.

10. سرپرستار بخش جهت بیمارانی که درخواست اتاق خصوصی دارند در صورتیکه امنیت بیمار به مخاطره نیفتد و در مداخلات درمانی خللی ایجاد نکند و فراهم کردن اتاق خصوصی مقدور باشد تمهیدات لازم را انجام میدهد.

11. کادر درمان، بیماری یا اطلاعات بهداشتی مربوط به یک فرد خاص را که تحت درمان قرار گرفته، محرمانه تلقی نموده و افشا نمی نمایند.(رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار لازم است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد).

12. مسئول مدارک پزشکی، در صورت مراجعه بیمار یا وکیل قانونی جهت تحویل مدارک پروند، با درخواست وی و با دستور مدیر یا رئیسبیمارستان، کپی برا بر با اصل مدارک را تحویل بیمار می دهد.

13. کادر درمان استانداردهای ملی پوشش را برای بیماران رعایت می کنند.

❖ **مسئول پاسخگوی خط مشی:** مسئولین بخش های درمانی

❖ **روش نظارت بر خط مشی:**مشاهده و مصاحبه

❖ **امکانات و تسهیلات مورد نیاز :** پرده

❖ **پیوست :** ندارد

❖ **منابع و مراجع:** قوانین داخلی بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل:

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	23-24	1	1

❖ هدف و دامنه کاربرد:

بخش های درمانی ، کارکنان بخش

❖ تعریف:

منظور از حفاظت از اموال، نگهداری از وسایل و اشیای قیمتی و منظور از گیرنده خدمت بیماران مراجعه کننده به مرکز آموزشیمی باشد.

❖ مهارت مسئول:

پرستار مسئول نوشتن صورت جلسه تحویل اموال، تحویل گیرنده اموال از بیمار و تحویل دهنده به حفاظت فیزیکی می باشد.

❖ شرح اقدامات:

1. پرستار بخش می بایست هنگام بستری بیمار مقررات بخش از جمله حفاظت از اموال را آموزش دهد.
2. بیمار پس از بستری در بخش باید اشیای قیمتی و وجه نقد خود را جهت خارج کردن از بیمارستان به همراه خود تحویل دهد.
3. بیمار پس از بستری در صورت نداشتن همراه و نیاز به ترک بخش جهت عمل جراحی یا انجام امور پاراکلینیک باید اشیای قیمتی و پول خود را به اینچارج شیفت تحویل دهد.
4. اینچارج بخش در حضور بیمار و نگهبان، بر روی اشیای وی برچسب نام بیمار زده و رسید اموال تحویل بیمار می نماید در کشتو قفل دار که در واحد انتظامات می باشد نگهداری کند و در شیفت بعد به اینچارج بعد اطلاع دهد. و با سوپروایزر هماهنگی می نمایند.
5. پس از بازگشت بیمار به بخش ، وسایل وی به همراه یا خود فرد تحویل داده شود.
6. در صورت جا ماندن وسایل بیمار پس از ترخیص، مسئول بخش به مسئول حفاظت فیزیکی اطلاع دهد.
7. مسئول حفاظت فیزیکی وسایل را به مسئول حراست تحویل دهد.

8. مسئول حراست از طریق آدرس ثبت شده در پرونده بیمار موضوع را به بیمار یا خانواده وی اعلام تا با ارائه رسید نسبت به تحویل وسایل خود اقدام نماید.

❖ منابع و امکانات : کشو قفل دار

❖ مستندات و سوابق: –

❖ منابع: قوانین داخلی بیمارستان

پنجابستان احلام جعفر صادق (ع) بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان: حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	25-26	1	1

❖ **دامنه کاربرد و مخاطبین:** کلیه واحدهای درمانی بیمارستان، کلیه کارکنان

❖ **هدف:** حفظ محرمانگی اسرار بیمار

❖ **تعریف:** اطلاعات بیماران که در قالب پرونده کاغذی و الکترونیکی قرار دارد از اسرار آنان می باشد و حفظ محرمانگی و صیانت از آن الزامات است.

❖ **مسئولیت ها و اختیارات:** ریاست بیمارستان مسئولیت نظارت و پاسخگویی، مترون مسئولیت نظارت، مسئول مدارک پزشکی مسئولیت اجرای این روش اجرای را برعهده دارند.

❖ **گام های اجرا:**

1. مدیر بیمارستان ممنوعیت آشکار سازی اطلاعات درمانی بیمار را به تمام کارکنان بیمارستان ابلاغ می نماید
2. روسای بخش های بالینی، پاراکلینیکی، اداری و مالی در آغاز هر سال تحصیلی (ورود دستیاران و دانشجویان جدید) بخشنامه ممنوعیت آشکار سازی اطلاعات درمانی بیماران را به افراد مذکور اطلاع رسانی می نمایند.
3. مسئولین کلیه بخش های بیمارستان در آغاز بکار نیروهای جدید بخشنامه ممنوعیت آشکار سازی اطلاعات درمانی بیمار را به کارکنان جدید اطلاع رسانی می نمایند.
4. مدیر بیمارستان در هنگام راه اندازی HIS، سطح دسترسی مسئولین کلیه بخش های بیمارستان و سطح دسترسی افراد زیرمجموعه آنان را در سیستم اطلاعات بیمارستان (HIS) تعیین می نماید.
5. روسای بخش های بالینی سطح دسترسی پزشکان در HIS را، هنگام راه اندازی نرم افزار تعیین می نمایند.
6. مسئول IT بیمارستان در هنگام تعریف کاربران در سیستم اطلاعات بیمارستان سطح دسترسی آنان را در نرم افزار HIS اجرا می نماید.

7. سرپرستاران در هنگام ورود بیمار به بخش های بالینی محلی را برای نگه داری پرونده بیماران در نظر گرفته و وسایل مورد نیاز فراهم مینمایند.

8. سرپرستاران در هنگام ورود بیمار به بخش بالینی دسترسی به پرونده بیمار را فقط به کادر درمان و منشی بخش می دهند.

9. کارکنان پذیرش در هنگام پذیرش بیمار ضمن ثبت اطلاعات وی در نرم افزار، وظیفه تشکیل پرونده فیزیکی را بعده دارند.

10. کارکنان پذیرش در هنگام ارسال بیمار به بخشهای بستری و اتاق عمل در صورتی که بیمار مراجعه مجدد داشته باشد پرونده بیمار را از واحدبایگانی مدارک پزشکی دریافت نموده و ضمن حفظ آن ،با پرونده جدید ادغام نموده و توسط نیروهای خدماتی به بخشهای بستری یا اتاق آمادگی قبل از عمل ارسال می نماید.

11. مسئول مدارک پزشکی با سرپرستاران به نیروهای خدماتی آموزشهای لازم در مورد حفظ و نگهداری از پرونده های بیماران در هنگام حملو نقل آنها را انجام می دهند.

12. منشی های بخشهای بالینی پس از ترخیص بیماران پرونده های آنان را با حفظ اوراق به بخش مدارک پزشکی ارسال می نمایند.

13. کارکنان مدارک پزشکی در هنگام ورود پرونده به مدارک پزشکی اوراق هر پرونده را پوشه گذاری کرده و فایل می نمایند.

14. کارکنان مدارک پزشکی در زمان درخواست پزشکان در درمانگاه و بخشهای بستری پرونده بیماران را توسط نیروهای خدماتی ارسال مینمایند.

15. کارکنان مدارک پزشکی از در اختیار قرار دادن پرونده به افراد فاقد صلاحیت قانونی امتناع می نمایند.

16. کارکنان مدارک پزشکی در زمان درخواست بیمار یا قیم قانونی تصویر اوراق پرونده را با تحویل کارت شناسایی معتبر به بیمار یا قیم قانونی وی تحویل می نمایند.

❖ **مستندات:** بخشنامه ممنوعیت آشکارسازی اطلاعات بیماران

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان: نحوه ارائه خدمت به بیماران مجهول الهوية

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	27-28	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

بخش های درمانی، پزشکان، مدیریت، گروه پرستاری - پرسنل کلیه واحدها

❖ ذینفعان:

بیمارستان و بیماران

❖ تعریف:

بیمار مجهول الهوية به فردی اطلاق می گردد که فاقد مدارک شناسایی معتبر است یا به دلایلی اعم از کاهش سطح هوشیاری، فراموشی موقت یا دایم، مشکلات روانی و ذهنی و ... قادر به دادن اطلاعات معتبر نیست و همراهی که بتواند این اطلاعات را در اختیار قرار دهد، حضور ندارد.

❖ هدف:

1. حفظ و حراست از گیرندگان خدمت مجهول الهوية
2. شناسایی گیرندگان خدمت مجهول الهوية و برنامه ریزی اختصاصی در بیمارستان جهت ارائه حمایت های لازم به گیرندگان خدمت
3. رسیدگی و تکریم ارباب رجوع
4. حفظ شخصیت بیمار و احترام به وی

❖ روش اجرایی:

1. بیمار مجهول الهوية همراه با فرد منتقل کننده وارد بیمارستان می شود.
2. پرستار مسئول شیفت ورود بیمار مجهول الهوية را در اسرع وقت به سوپر وایزر اطلاع می دهد.
3. مسئول حفاظت فیزیکی در حضور سوپر وایزر شیفت جیب بیمار و کلیه وسایل شخصی وی را جهت یافتن کارت شناسایی، آدرس، شماره تلفن و.... جهت تعیین هویت بیمار بررسی نموده و ضمن تنظیم صورت جلسه وسایل بیمار را تحویل واحد حراست می دهد.
4. متصدی پذیرش با دستور پزشک برای بیمار تشکیل پرونده داده و علاوه بر شماره پرونده به جای مشخصات وی تیک مجهول الهوية زده میشود.
5. پرستار مسئول شیفت ترتیبی اتخاذ می نماید که بیمار مانند سایر بیماران تحت درمان قرار گیرد.

6. پرستار مسئول شیفت در گزارش پرستاری وضعیت ظاهری بیمار (پوشش، رنگ پوست و ...) و یا هر نشانه مشخص دیگر را ثبت می نماید.

7. پرسنل حفاظت فیزیکی در اسرع وقت مورد را به نیروی انتظامی (پلیس) 110 اطلاع می دهد تا در بیمارستان حضور یافته و صورت جلسه تنظیم می نماید و اقدامات لازم در خصوص شناسایی بیمار را از طریق اداره آگاهی و دادسرا انجام می دهد .

8. پرستار مسئول بیمار کلیه اقدامات لازم را جهت بیمار انجام و به منظور شناسایی بیمار و انجام اقدامات از شماره پرونده و وضعیت ظاهر استفاده می نماید.

9. مددکار یا سوپروایزر وضعیت بیمار را به مشاور حقوقی گزارش می دهد.

10. مشاور حقوقی جهت تعیین بلاصاحب بودن بیمار به دادستانی نامه ارسال می نماید.

11. مددکار در صورت هوشیار بودن بیمار اطلاعات مورد نیاز را به صورت تلفنی به رابط اداره بیمه خدمات درمانی جهت گرفتن کد ملی اعلام می کند .

12. مددکار در صورت هوشیار نبودن بیمار وجه نقد مورد نظر را جهت بیمه خدمات سلامت به صندوق بیمه واریز می نماید.

13. نامه رسان بیمارستان جهت گرفتن معرفینامه به دفتر بیمه سلامت مراجعه می نماید.

14. مددکار معرفینامه بیمه را به واحد حسابداری بیمارستان تحویل می دهد.

15. حسابداری بیمارستان با کارشناس بیمه هماهنگی لازم را جهت تایید بیمه بیمار انجام می دهد.

16. مددکار جهت انتقال بیمار به بهزیستی با اورژانس اجتماعی تماس می گیرد.

17. سوپروایزر با همکاری مددکار جهت ترخیص بیماران مجهول الهویه تا حصول نتیجه و خروج قانونی بیمار از بیمارستان پیگیری های لازم را انجام می دهند تا بیمار به مرکز نگهداری بهزیستی منتقل گردد .

18. سوپروایز شیفت در صورت فوت بیمار مجهول الهویه و در شرایطی که هیچ راهی برای شناسایی بیمار در بیمارستان وجود ندارد به پلیس 110 اطلاع میدهد تا از طریق مراجع قانونی اقدام شود.

❖ **مسئول پاسخگوی خط مشی:** مددکار، مشاور حقوقی

❖ **روش نظارت بر خط مشی:** مشاهده و مصاحبه

❖ **امکانات و تسهیلات مورد نیاز :** خودرو، منابع مالی

❖ **پیوست (ضمائم):** -

❖ **منابع و مراجع:** تجربه بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: شناسایی نیازهای عاطفی و اعتقادی گیرندگان خدمت در حال احتضار و پاسخ به آنها

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	29-30	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های درمانی - کارکنان بخشهای درمانی

❖ تعریف:

بیمار در حال احتضار به بیماری گفته میشود که مراحل پایانی عمر را میگذراند و از نظر بیماری در وضعیت بسیار حادی است که ادامه درمان کمکی به بهبودی بیمار نمی کند.

❖ هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای حفظ کرامت انسانی به منظور رعایت حقوق گیرندگان خدمت و افزایش رضایت مندی بیمار و همراهان در این مرکز تمهیداتی در زمینه شناسایی نیازهای عاطفی و اعتقادی گیرندگان خدمت در حال احتضار و پاسخ به آنها در نظر گرفته شده است.

❖ روش اجرایی:

1. پزشک و پرستار مسئول شیفت موظف است که فامیل درجه یک بیمار در حال احتضار را در جریان قرار دهد.
2. مسئول بخش اقدام به ایجاد محیط خلوت جهت انجام موارد زیر می نماید: الف) برآورده نمودن نیازهای اعتقادی بیمار ب) برآورده نمودن نیازهای عاطفی بیمار و خانواده بیمار
3. پرستار مسئول شیفت در مورد ملاقات بیماران در حال احتضار با افرادی که مایل به دیدنشان می باشد ضامن رعایت موازین شرعی، بدون محدودیت ساعت ملاقات هماهنگی لازم را انجام می دهند.
4. مسئول بخش شرایطی را فراهم می نماید تا همراهان بیمار بر اساس اعتقاداتشان تا آخرین لحظات بیمار خود را همراهی نماید (خواندن قرآن، دعا و...)...

5. مسئول بخش هماهنگی لازم جهت مشاور مذهبی را با بیمار در حال احتضار فراهم می آورد.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: کمیته اخلاق پزشکی

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم): -

❖ منابع و مراجع: قوانین داخلی بیمارستان

پایگاه اطلاع رسانی
معاونت حقوقی و امور مجلس
پایگاه اطلاع رسانی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی همچون غذا و تسهیلات لازم برای خواب

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	31	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های درمانی - کارکنان بخشهای درمانی

❖ تعریف: - ❖ هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای تکریم ارباب رجوع به منظور افزایش رضایت مندی گیرنده خدمت تمهیداتی در جهت پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی همچون غذا و تسهیلات لازم برای استراحت و خواب همراه بیمار در نظر گرفته شده است.

❖ روش اجرایی:

1. همراه بیمار

- ❖ مسئول بخش از همراهی یک فرد همگن جهت بیمار بالغ در صورت لزوم اطمینان حاصل می نماید.
- ❖ مسئول بخش جهت بیمار کودک از حضور همراه همگن و یا غیرهمگن محرم اطمینان حاصل می نماید.
- ❖ پرسنل حفاظت فیزیکی در زمان ورود ملاقاتی غیرهمگن در ساعات غیر از ملاقات با پرسنل بخش هماهنگی می نمایند.

2. غذا برای همراه بیمار

- ❖ منشی بخش جهت اطاق های دو تخته ایزوله - اتاق اطفالی که کودک زیر 2 سال دارد، غذای همراه در سیستم تغذیه درخواست می نماید.
- ❖ پرسنل بخش در زمان ورود بیماران به بخش به آنها در خصوص غذا راهنمایی می نمایند.
- ❖ پرسنل توزیع غذا در ساعت مقرر جهت بیماران و همراهیان در بخش غذا می آورد.

3. استراحت و خواب همراه بیمار

- ❖ مسئول شیفت بخش بیمارانی را که نیاز به همراه بیمار دارند را مشخص و همراه بیمار در بالین بیمار می ماند.
- ❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: سرپرستار
- ❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه ❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: - ❖ پیوست (ضمائم): - ❖ منابع و مراجع:

تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: اطلاع رسانی در زمان پذیرش درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن و سیستم های حمایتی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	32	1	1

—دامنه کاربرد و مخاطبین: پذیرش و صندوق — کارکنان پذیرش و صندوق

—تعریف: - هدف: -

—خط مشی:

در راستای ارتقا و بهبود مستمر کیفیت خدمات به مراجعین به منظور رعایت حقوق گیرنده خدمت در زمینه ی اطلاع رسانی به بیمار و همراهان بیمارستان تمهیداتی در خصوص دسترسی به خدمات بیمارستان اعم از درمانی غیردرمانی ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد به بیمارستان و ضوابط آن و سیستم های حمایتی قرار داده شده است.

—روش اجرایی

1. - کارکنان پذیرش در زمان پذیرش اطلاعات راجع به خدمات قابل ارائه از جمله ، عمل جراحی موارد پاراکلینیک، مددکاری بصورت شفاهی در اختیار بیمار قرار می دهند.

2. مسئول طرح تکریم ارباب رجوع دفترچه راهنمای مراجعین و پمفلت شامل نقشه بیمارستان، نظام تحول ستلا مت ، شماره تماسهای ضروری بیمارستان، بیمه های طرف قرارداد، تعرفه های اعمال شایع چشتم و گوش و حلق و بینی، مسیرهای دسترسی به بیمارستان، روشهای پیگیری شکایات، درمانگاههای بیمارستان، امکانات رفاهی، ساعات کار واحدها، مقررات انضباطی در پذیرش جهت استفاده مراجعین قرار داده شده است.

3. کارکنان صندوق بستری اطلاعات مربوط به بیمه های طرف قرارداد، هزینه عمل جراحی را به بیمار بطور شفاهی ارائه می دهند.

4. مددکار بیمارستان در صورت نیاز بیمار در مورد سیستم های حمایتی اطلاعات لازم را در اختیار بیماران قرار می دهند.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول حقوق گیرنده خدمت ❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه ❖ امکانات و

تسهیلات مورد نیاز: - ❖ پیوست (ضمائم): - ❖ منابع و مراجع: تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: پیشگیری از مواردی که استفاده از پرسنل همگن می تواند موجب تاخیر در ارائه خدمت و بروز آسیب های غیرقابل برگشت برای بیمار شود.

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	33	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های درمانی - کارکنان بالینی، پزشکان

❖ تعریف: - ❖ هدف: -

خط مشی:

در راستای خدمات درمانی به منظور حفظ سلامت و ایمنی بیمار و رعایت موازین شرعی در این مرکز اقداماتی در زمینه پیشگیری از مواردی که استفاده از پرسنل همگن می تواند موجب تاخیر در ارائه خدمت و بروز آسیب های غیرقابل برگشتی بیمار شود انجام می پذیرد.

❖ روش اجرایی:

1. پزشکان و کادر درمانی از حضور افراد غیر ضروری در محل معاینه بیمار ممانعت بعمل می آورند.
2. پزشکان معاینه بیمار غیر همگن را در حضور یک فرد محرم و معتمد انجام می دهند.
3. پزشکان معاینه بیمار غیر همگن را به وسیله دستکش انجام می دهند.
4. پزشکان و کادر درمانی به والدین کودک در تمام مراحل درمان اجازه همراهی می دهند مگر اینکه برخلاف ضرورت پزشکی باشد.
5. پزشکان در صورت نبودن فرد محرم معاینه بیمار غیر همگن را در حضور پرسنل همگن انجام می دهند.
6. مسئولین بخشها از حضور پزشکان غیر همگن با بیمار در محیط خلوت ممانعت به عمل می آورند.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: سرپرستار بخش

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه ❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: - ❖ پیوست (ضمائم): - ❖ منابع و مراجع:

تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: انتقال و اعزام بیمار در مواردی که ارائه خدمت سلامت مناسب در موارد اورژانسی فراهم نباشد

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	34-35	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

دفتر سوپروایزری و بخش های درمانی - کارکنان بخش های درمانی و سوپروایزر

❖ تعریف: -

❖ هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای ارائه مطلوب ترین خدمات درمانی به منظور حفظ ایمنی و سلامت بیمار در خصوص انتقال و اعزام بیمار به مراکز دیگر تمهیداتی صورت می گیرد.

❖ روش اجرایی:

1. پزشک معالج تشخیص می دهد ادامه روند درمان بیمار باید در بخش یا مرکز دیگر ادامه پیدا کند.
2. پزشک معالج با پزشک کانسالت بخش مربوطه هماهنگی لازم را به عمل می آورد.
3. پزشک معالج دستور انتقال بیمار را در پرونده ثبت می نماید.
4. پزشک معالج فرم اعزام را در سامانه تکمیل می نماید.
5. مسئول بخش پرونده بیمار را کنترل می نماید.
6. مسئول بخش با سوپروایزر کشیک در خصوص ثبت اطلاعات در سامانه اعزام هماهنگی می کند.
7. سوپروایزر کشیک فرم اعزام را در سامانه تکمیل و ارسال می نماید.
8. مسئول بخش همراه بیمار را برای تسویه حساب در بیمارستان مبدأ به حسابداری ترخیص ارجاع داده و طبق طرح تحول سلامت تسویه حساب می نماید.
9. مسئول بخش با این اینچارج بخش مربوطه تماس گرفته و اطلاعات لازم را در اختیار آنها قرار می دهد.
10. بیمار به همراه پزشک یا پرستار (بستگی به وضعیت بیمار و تشخیص پزشک) با بیماربر و آمبولانس به بخش مربوطه انتقال داده می شود.

11. پزشک یا پرستار بیمار را به مسئول بخش بیمارستان مقصد تحویل می دهد

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: سوپروایزر بالینی

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز:

❖ پیوست (ضمائم):-

❖ منابع و مراجع: قوانین داخلی بیمارستان

بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پایستار گان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: شناسایی و پاسخ به نیازهای آموزشی گیرنده خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	36-37	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های درمانی- کارکنان درمانی

❖ تعریف: -

❖ هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت گیرنده خدمت به منظور ارتقا توانایی بیماران جهت مراقبت از خود و پیشبرد کیفیت زندگی، یادگیری تغییر در رفتار، روش، نگرش و مهارت، سیاست شناسایی و پاسخ به نیازهای آموزشی گیرنده خدمت اتخاذ شده است.

❖ روش اجرایی:

1. پرسنل پذیرش و اورژانس آموزش های بدو ورود به بیمارستان شامل هزینه - بیمه - دستبند و ... را به صورت چهره به چهره و پمفلت به بیمار و همراهان آموزش می دهد.
2. پرستار بخش آموزش های بدو ورود به بخش شامل معرفی پرستار و پزشک - خدمات غیر درمانی - زنگ اخبار - منشور حقوق بیمار و امکانات بخش و ... را بصورت چهره به چهره (گروهی یا انفرادی) و پمفلت به بیمار و همراهان ارائه می دهد.
3. پزشک و پرستار بخش آموزش های حین بستری شامل تشخیص - درمان - بیماری و عوارض - داروها و عوارض - پروسیجرهای تهجمی - مراقبتهای بعد از عمل - کنترل عفونت و ایمنی - تغذیه و فعالیت و ... را به صورت چهره به چهره و پمفلت به بیمار و همراهان ارائه می دهد.
4. پزشک و پرستار بخش آموزشهای حین ترخیص ارائه شده را در دو نسخه تکمیل و به تایید بیمار و همراه می رساند.
5. پرستار بخش یک نسخه از فرم آموزش ترخیص را به همراه پمفلت مربوطه به بیمار یا همراه تحویل می دهد.
6. پرستار مسئول آموزش به بیمار آموزش های ارائه شده را پایش می نماید - 14 پرستار مسئول آموزش به بیمار مواردی را که نیاز به آموزش مجدد دارند تعیین می نماید.
7. پرستار مسئول آموزش به بیمار موارد مورد لزوم و نواقص را مجدداً به بیمار و همراهان آموزش می دهد.
8. پرستار مسئول آموزش به بیمار با همکاری سوپروایزر آموزشی و مسئول IT مطالب آموزشی را در وب سایت بیمارستان و سالن انتظار درمانگاه به صورت پاورپوینت و فیلم به نمایش می گذارد.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول آموزش به بیمار

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مستندات

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: –

❖ پیوست (ضمائم): –

❖ منابع و مراجع: تجربیات بیمارستان

بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پایتخت گان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت، خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	37	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

امور مالی و امور حقوقی - کارکنان حسابداری و رابط حقوقی

❖ تعریف: - هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای تکریم ارباب رجوع و به منظور افزایش رضایتمندی گیرنده خدمت و سلامت اداری کارکنان، این مرکز سیاست جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت، خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان را اتخاذ نموده است.

❖ روش اجرایی:

1. مسئول درآمد مبالغ تمامی خدمات را بر اساس کد آن خدمت و تعرفه مصوب وزارت متبوع در سیستم HIS ثبت می نماید.
2. مسئول درآمد مبالغ خدمات ثبت شده را در نرم افزار HIS کنترل می کند.
3. مسئول درآمد جهت هر بخش یک کد کاربری تعریف نموده که کاربر معین با استفاده از آن وارد نرم افزار شده و خدمت را برای بیمار ثبت می کند.
4. رئیس حسابداری صندوق های بستری و سرپایی را جهت جلوگیری از دریافت وجه اضافی از بیمار به دستگاه کارتخوان مجهز نموده است.
5. صندوق دار اتفاقات و صندوق دار بستری کلیه وجوه را از بیماران دریافت می کند.
6. مسئول درآمد بر حسن انجام کار صندوقدار نظارت می کند.
7. مسئول حقوق گیرندگان خدمت تعرفه های حق جراح، هتلینگ و هزینه های عمل های شایع چشم، ENT و ... را در پذیرش، ترخیص و سالن اصلی بیمارستان نصب کرده است.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: رئیس حسابداری

❖ روش نظارت بر خط مشی: مستندات

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز:-

❖ پیوست (ضمائم):- ❖ منابع و مراجع: تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: ارائه خدمت توسط پرسنل همگن

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	38	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های درمانی - کارکنان بخشهای درمانی

❖ هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای حفظ کرامت انسانی و رعایت حقوق گیرنده خدمت به منظور افزایش رضایت مندی بیمار و احترام به باورهای مذهبی و رعایت موازین شرعی در این مرکز اقداماتی جهت ارائه خدمت توسط پرسنل همگن صورت می گیرد.

❖ روش اجرایی:

1. مسئول بخش چپش نیروها را با اولویت همگن بودن با بیماران انجام می دهد.
2. پرسنل همگن انتقال بیمار جهت انجام امور پاراکلینیکی (گرفتن نمونه آزمایشگاه، رادیولوژی، نوار قلب و...) را انجام می دهند.
3. مسئول بخش انجام پروسیجرهای درمانی را که نیاز به رعایت حریم خصوصی بیمار می باشد به پرسنل همگن واگذار می کند.
4. مسئول بخش در صورت نبودن پرسنل همگن و در صورت درخواست بیمار، در اقدامات درمانی با سوپروایزر هماهنگی لازم را به عمل می آورد.
5. سوپروایزر پرسنل همگن را جهت انجام اقدام درمانی مورد نظر بخش درخواست کننده انتخاب می نماید

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: سرپرستار

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم): -

❖ منابع و مراجع: تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس

بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص روشهای تشخیص و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحوه مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه ای ساده و قابل درک

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	39	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

بخش های درمانی-کارکنان درمانی

❖ تعریف: -

❖ هدف: -

❖ خط مشی:

به منظور ارتقا و بهبود مستمر کیفیت خدمات به مراجعین و به منظور رعایت حقوق گیرنده خدمت در زمینه ی اطلاع رسانی در خصوص روشهای تشخیصی و درمانی در این مرکز تمهیداتی صورت گرفته است.

❖ روش اجرایی:

1. بیمار به پزشک مراجعه می کند.
2. پزشک پس از تشخیص بیماری، روش درمانی را برای بیمار تعیین می کند.
3. پزشک اطلاعات لازم را در خصوص روش درمانی، نقاط ضعف هر روش و عوارض احتمالی، سیر بیماری، پیش آگهی و عوارض آنرا به بیمار می دهد.
4. پزشک آزادی انتخاب را به بیمار می دهد. -5 بیمار روش درمانی خود را انتخاب و به پزشک اعلام می دارد.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: مسئول علمی بخش

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهده و مصاحبه

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم): -

❖ منابع و مراجع: تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: اطلاع رسانی به بیماران و همراهان در زمینه تعرفه و پوشش های بیمه و تخصص های موجود در بیمارستان مقصد

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	40	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های درمانی-کلیه کارکنان بالینی و سوپروایزر

❖ تعریف: - ❖ هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای ارائه مطلوب ترین خدمات درمانی و به منظور افزایش رضایتمندی و حفظ سلامت و ایمنی بیمارین مرکز سیاست اطلاع رسانی به بیماران و همراهان در زمینه تعرفه و پوشش های بیمه و تخصص های موجود در بیمارستان مقصدرا اتخاذ نموده است.

❖ روش اجرایی:

1. پزشک معالج نیاز به اعزام بیمار را تعیین و در پرونده ثبت می کند و به بیمار و همراهان توضیح می دهد.
2. پرستار دستور اعزام بیمار را کنترل و ثبت می نماید.
3. پرستار مسئول شیفت اعزام بیمار با ذکر نوع تخصص آن را به سوپروایزر کشیک اعلام می دارد.
4. سوپروایزر اعزام بیمار و علت آن را به MCMC اعلام می کند.
5. MCMC بیمارستان و بخش مقصد و پوشش بیمه را تعیین و به سوپروایزر اعلام می کند.
6. سوپروایزر بیمارستان، بخش مقصد و نوع بیمه را از طریق پرستار مسئول به بیمار و همراه اعلام می کند.
7. بیمار و همراه پس از اطلاع از علت اعزام و نوع تخصص بیمارستان مقصد و در صورت تمایل، موافقت خود را جهت اعزام به پرستار بخش اعلام می کند و در پرونده ثبت می شود.
8. سترپرستار یا اینچارج بخش با ستوپروایزر کشیک (بعد از موافقت بیمار و همراه وی) جهت اعزام بیمار هماهنگی لازم را انجام میدهد

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: سوپروایزر بالینی

❖ روش نظارت بر خط مشی: مصاحبه و مشاهده

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم): -

❖ منابع و مراجع: قانون و مقررات داخلی بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان خط دستورالعمل: کنترل مناسب درد با توجه به این امر که حق بیمار است که درد نکشد

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	41	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین:

کلیه بخش های درمانی-کارکنان درمانی

❖ تعریف: - هدف: -

❖ خط مشی:

در راستای حفظ کرامت انسانی و تکریم ارباب رجوع به منظور افزایش رضایتمندی بیمار و ارائه مطلوب ترین خدمات درمانی در این مرکز اقداماتی جهت کنترل مناسب درد با توجه به اینکه حق بیمار است که درد نکشد انجام میپذیرد.

❖ روش اجرایی:

1. پرستار (بخش اورژانس یا جراحی) بیمار را از نظر علائم و نشانه های درد شامل اعلام درد توسط بیمار، بیقراری، ناله و.... بررسی می کند.

2. پرستار بر اساس گایدلاین های پرستاری جهت برطرف کردن درد بیمار برنامه ریزی و اقدام می کند و در پرونده بیمار ثبت میکند.

3. پرستار وضعیت بیمار را به پزشک معالج اطلاع می دهد.

4. پزشک معالج بیمار را ویزیت و معاینه می کند.

5. پزشک اقدامات درمانی و حمایتی جهت برطرف کردن درد را در پرونده بیمار ثبت می کند.

6. پرستار مسئول دستور پزشک را کنترل و ثبت می نماید.

7. پرستار دستور پزشک را اجرا می کند.

8. پرستار تا برطرف شدن درد بیمار مرتباً وضعیت بیمار را بررسی و ثبت می کند.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: سرپرستار

❖ روش نظارت بر خط مشی: مصاحبه، مشاهده و مستندات

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: -

❖ پیوست (ضمائم): -

❖ منابع و مراجع: قانون و مقررات داخلی بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: استفاده از تلفن همراه توسط گیرندگان خدمت و کارکنان در قسمتهای مختلف بیمارستان

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	42	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین: کلیه بخش درمانی، کلیه کارکنان، پزشکان

❖ تعریف: - هدف: -

❖ خط مشی: در راستای ارائه مطلوب ترین کیفیت خدمات درمانی به گیرنده خدمت و به منظور افزایش رضایتمندی بیمار تمهیداتی در جهت استفاده از تلفن همراه در نظر گرفته شده است.

❖ روش اجرایی:

1. کارکنان و پزشکان اتاق عمل:

+ تیم مدیریت اجرایی دستور العمل استفاده از تلفن همراه در بخش های درمانی را تدوین و به مسئولین واحد ها ارسال مینماید.
+ مسئول اتاق عمل دستورالعمل استفاده از تلفن همراه را به کلیه پرسنل اتاق عمل اطلاع رسانی می نماید
+ کلیه پزشکان و کارکنان اتاق عمل فقط به صورت محدود و کوتاه مدت و در حد ضرورت در دفتر اتاق عمل می توانند از تلفن همراه استفاده کنند.

+ فقط پزشک کانسالت مجاز به استفاده از تلفن همراه در اتاق های عمل به صورت محدود و در حد ضرورت و کوتاه مدت میباشد.

2. کارکنان و پزشکان در سایر بخش ها و واحد ها:

+ کارکنان در قسمتهای مختلف بیمارستان در ساعات کاری بصورت محدود و کوتاه مدت در حد ضرورت از تلفن همراه استفاده می کنند.

+ کارکنان در حین انجام اقدام درمانی یا مصاحبه با بیمار یا اقدامات پاراکلینیک از تلفن همراه استفاده نمی کنند.

+ کارکنان در ساعات استراحت بیمار بر بالین بیمار، از تلفن همراه استفاده نمی کنند.

+ جهت رفاه حال بیماران، کارکنان بخش به همراهان جهت استفاده از تلفن همراه در محیط مناسب که ایجاد مزاحمت برای دیگران نشود آموزش می دهند.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی: سرپرستار

❖ روش نظارت بر خط مشی: مشاهدات

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز: - ❖ پیوست (ضمائم): - ❖ منابع و مراجع: قانون و مقررات داخلی بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس

بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	43-45	1	1

❖ دامنه کاربرد و مخاطبین :

بخش های درمانی - کارکنان درمانی

❖ تعاریف: -

❖ هدف: رعایت حقوق بیماران، رضایتمندی بیماران و همراه بیمار

❖ خط مشی:

در راستای استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی با هدف حفظ حقوق بیماران و افزایش رضایتمندی بیماران و همراه بیماران این مرکز سیاست استفاده نکردن از همراه بیمار در کارهای درمانی و خدماتی را اتخاذ نموده است.

❖ روش اجرایی:

روش اجرایی این مرکز به دو دسته زیر تقسیم میشود:

الف) مواردی که همراه بیمار مجاز به انجام آن می باشد:

1. همراه بیمار در کلیه مراحل درمانی با توجه به قوانین بیمارستان و مقررات اختصاصی هر بخش مجاز به همراهی بیمار می باشد.

2. با توجه به شرایط بیمارانی که اکثرا بصورت الکتیو به این مرکز مراجعه می نمایند همراه بیماران در انجام امور زیر مجاز

میباشند:

+ ارسال درخواست و نمونه های آزمایش جهت بیماران سرپایی 2-2 همراهی بیمار تا واحدهای پاراکلینیک مانند سونوگرافی ، اکو کاردیوگرافی و...

+ همراهی بیمار در بخش رادیولوژی و در صورت نیاز حضور در اتاق انجام پروسیجر تصویربرداری 4-2 ارسال درخواست اقدامات پاراکلینیکی در بیماران سرپایی

+ حضور در کنار بیمارانی که بنا به دلایلی طی مدت بستری نیاز به همراه دارند از قبیل بیماران آسیب پذیر و افرادی که نیاز به ایزوله درمانی دارند، ناشنوایان، کودکان، افراد مسنی که محدودیت حرکتی دارند و کسانی که به دلایل روحی نیاز به حضور یکی از وابستگان دارند.

ب) همراهان بیمار (اعم از اینکه کادر درمان یا غیر درمان باشند) مجاز به انجام کارهای زیر نمی باشد:

1. دارودهی
2. سرم درمانی
3. چک علائم حیاتی بیمار
4. تعویض پانسمان
5. اکسیژن درمانی
6. ساکشن کردن
7. غذا دادن از طریق
8. تزریقات
9. انتقال بیماران نیازمند مراقبت های ویژه
10. انتقال بیماران بدون هماهنگی با مسئول شیفت
11. خارج کردن بیمار از تخت بدون اجازه و هماهنگی با مسئول شیفت
12. دادن غذا به بیمار بدون هماهنگی با مسئول شیفت
13. تعویض هر گونه اتصالات بیمار
14. تعویض ملافه

15. هرگونه اقدامات درمانی و مراقبتی خاص که صرفاً پزشک و پرستار بخش مربوطه مجوز انجام آن را دارند

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی : سرپرستار بخش

❖ روش نظارت بر خط مشی : راندهای مدیریت و سوپروایزور

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز : -

❖ پیوست (ضمائم): -

❖ منابع و مراجع: تجربیات بیمارستان و قوانین موجود در خصوص حقوق بیماران و گروههای آسیب پذیر

پایگاه اطلاع رسانی احلام جعفر صادق (ع) بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: گفتن خبر بد (دادن خبر مرگ بیمار به همراه بیمار)

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	46	1	1

❖ دامنه و کاربرد و مخاطبین :

کلیه بخش های درمانی - کلیه کارکنان درمانی

❖ تعریف :

رساندن خبر مرگ بیمار به همراه بیمار

❖ هدف:

تکریم ارباب رجوع و افزایش رضایتمندی

❖ خط مشی :

در راستای اجرای نظام عدالت در سلامت ، کرامت انسانی ، طرح تکریم و تقویت اعتماد بین پزشک و بیمار و جلوگیری از ضرر رسیدن به بیمار و افزایش رضایت مندی مشتریان در این مرکز اقداماتی جهت دادن خبر مرگ بیمار انجام می گیرد .

❖ روش اجرایی:

1. پرسنل درمانی (ترجیحا مسئول بخش) همراه بیمار را به اطاق واجد شرایط دعوت می کند .
2. پرسنل درمانی در حالت فیزیکی و موقعیت هم سطح با همراه بیمار قرار می گیرد .
3. پرسنل درمانی به زبان بدن توجه می کند و با او تماس چشمی برقرار می کند .
4. پرسنل درمانی از مهارتهای شنیداری مانند استفاده از سکوت و مکث در بین گفتگوها استفاده می کنند .
5. پزشک با رعایت اصول فوق و با احترام به احساسات همراه بیمار خبر مرگ بیمار را می دهد .
6. پزشک با همراه بیمار همدلی می کند و به احساسات او توجه میکند و به سوالات او پاسخ منطقی می دهد .
7. پرسنل درمانی با همراه بیمار همدلی میکند و راهنمایی لازم را در جهت امور حسابداری و ترخیص انجام میدهد .

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی : روانشناس بیمارستان ❖ روش نظارت بر خط مشی : مشاهده

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز :- ❖ پیوست (ضمائم):- ❖ منابع و مراجع : تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان دستورالعمل: گفتن خبر بد (بیماری درمان نشدنی و صعب العلاج)

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	47	1	1

❖ دامنه و کاربرد و مخاطبین :

کلیه پرسنل درمانی و پزشکان

❖ تعریف : رساندن خبر بد به اشخاص شامل اطلاع دادن بیماری درمان نشدنی و یا بیماری صعب العلاج به خود بیمار است

❖ هدف :- خط مشی :

در راستای اجرای نظام عدالت در سلامت، کرامت انسانی، طرح تکریم ارباب رجوع و تقویت اعتماد بینپزشک و بیمار و جلوگیری از ضرر رسیدن به بیمار و افزایش رضایت مندی مشتریان و اینکه عدادی از بیماران دچار بیماریهای درمان و نشدنی و صعب العلاج می باشند، لازم است برای دادن خبر بد پروتکلی وجود داشته باشد.

❖ روش اجرایی: هنگامی که صعب العلاج بودن یا غیر قابل درمان بودن بیماری بیمار مشخص شود پزشک بر اساس شرایط زیر خبر آن را به اطلاع بیمار می رساند.

1. حالت فیزیکی و موقعیت پزشک و بیمار هم سطح است.
2. پزشک به زبان بدن و تماس چشمی با بیمار توجه می کند.
3. پزشک از مهارتهای شنیداری مانند استفاده از سکوت و مکث در بین گفتگو استفاده می کند.
4. پزشک به درک بیمار، میزان پذیرش بیمار و دعوت از بیمار برای تشریک مساعی توجه می کند.
5. پزشک با توجه به سطح درک و استفاده از جملات کوتاه و مختصر و عدم استفاده از واژه ها و اصطلاحات پزشکی غیر قابلدرک خبر را به بیمار می دهد

6. پزشک به سوالات بیمار توجه می کند و اطلاعات مناسب به او می دهد.

7. پزشک با بیمار همدلی می کند و به احساسات بیمار توجه می کند و پاسخ منطقی و مناسب به احساسات بیمار می دهد.

8. پزشک به جمع بندی و خلاصه کردن زمینه های اساسی می پردازد و برنامه بعدی درمان و ملاقات بعدی را مشخص میکند.

❖ مسئول پاسخگویی خط مشی : روانشناس بیمارستان

❖ روش نظارت بر خط مشی : مشاهده

❖ امکانات و تسهیلات مورد نیاز :- ❖ پیوست (ضمائم) :- ❖ منابع و مراجع : تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان خط مشی و روش: نحوه دسترسی گیرنده خدمت به پزشک معالج

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	48-49	1	1

— دامنه کاربرد:

کلیه بخش ها

مخاطبین:

تمامی بخش های بالینی اعم از بستری ، سرپایی ، اورژانس ، تریاژ ، اتاق های عمل و واحدهای پاراکلینیکی (پزشک ، سوپروایزر ، سرپرستار ، پرستار ، بهیار ، پرسنل واحدهای پاراکلینیکی)

— تعریف:

— خط مشی:

بیمارستان در راستای کسب اطمینان از رعایت و حفظ حقوق گیرندگان خدمت در خصوص دسترسی به پزشک معالج در اسرع وقت آموزش مداوم ، الزام به اجرا و ممیزی مستمر اصول قید شده در این روش اجرایی را برنامه ریزی و اعمال می نماید.

— روش اجرایی:

1- به محض ورود بیمار به تریاژ، بعد از اقدامات اولیه و تعیین سطح تریاژ ، در صورتی که بیمار سطح 3-4 و یا 5 باشد به پزشک اورژانس و در صورتی که بیمار سطح 1 یا 2 باشد بلافاصله توسط پرستار به اتاق احیا قلبی - ریوی منتقل می شود.

2- در اورژانس بیمارستان، بیماران به محض ورود توسط پزشک عمومی و تمامی اقدامات درمانی برای بیمار با هماهنگی پزشک معالج صورت می گیرد . دسترسی به پزشکان اورژانس بیمارستان بصورت 24 ساعته بصورت حضوری می باشد.

3- در تمامی بخش های بیمارستان ، پزشک معالج بیمار روزانه تمامی بیماران سرویس خود را ویزیت می نماید و پزشک آنکال

نیز با توجه به برنامه آنکالی پاسخگوی 24 ساعته به درخواستهای بیماران می باشند.

4- پزشک شماره تماس خود را بصورت 24 ساعته در دسترس مسئول شیفت قرار می دهد.

5- پزشکان معالج مختلف در درمانگاه بیمارستان با توجه به برنامه نصب شده در مورد درمانگاه در دسترس می باشند.

6- برنامه اتاق عمل پزشکان در دسترس مسئول بخش قرار دارد تا در مواقع اضطراری، دسترسی به پزشک معالج میسر شود.

7- محدوده ساعت حضور پزشک معالج جهت اطلاع بیمار و همراهان روی بورد اطلاع رسانی بخش ثبت می گردد.

امکانات و تسهیلات مورد نیاز : ندارد

- پیوست (ضمائم) و چک لیست کنترل آن : -

-منابع و مراجع:

استانداردهای بین المللی اعتبار بخشی بیمارستانها 2111 (JCI) ، مولف محمد حسن امامی رضوی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان خط مشی و روش: حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	50-51	1	1

—دامنه کاربرد:

تمامی بخش های بالینی اعم از بستری، سرپایی، اورژانس، تریاژ، اتاق های عمل و واحدهای پاراکلینیکی

—مخاطبین: کلیه پرسنل

—تعریف:

—خط مشی:

بیمارستان به منظور جلب اعتماد ارباب رجوع برنامه های معینی را جهت حفظ حریم خصوصی بیمار و حفظ شان و منزلت ایشان به کار گرفته است.

—روش اجرایی:

1-تدارکات بیمارستان تحت نظارت مدیریت و کمیته طرح انطباق لباسهایی مناسب با جنسیت و وضعیت بیماران تهیه مینماید .

2-برخورد با احترام و توأم با متانت سر لوحه ی امور مراقبتی پرسنل بیمارستان میباشد.

3-پرسنل درمانی هنگام حضور بر بالین بیمار، ابتدا خود را معرفی می نمایند.

4-شوخی با بیمار جهت کاهش استرس و اضطراب در زمان مناسب و با حفظ حریم شخصی صورت می گیرد.

5-پرسنل جهت حفظ حریم شخصی بیماران آموزش می بینند .

6-در زمان انجام پروسیجرها و طبق نیاز بیمار، تخت بیماران در بخش های مختلف به وسیله پرده و یا پاراوان توسط کادر درمان محصور میگردد.

7-هنگام انجام پروسیجر و امور مراقبتی در مورد بیماران زن توسط پزشک ناهمگن با حضور یک پرستار زن اقدام صورت می گیرد.

8-بیمارستان بر انجام مراقبت های درمانی توسط پرسنل همگن تاکید مینماید (نظیر: گرفتن نوار قلب)

9-هنگام انتقال بیماران به واحد های پاراکلینیکی یا بخش های مختلف پوشش بیماران توسط پرستار بخش کامل حفظ میگردد

10- اتاق بیماران زن و مرد در بخش های بستری جدا می باشد.

11- در بخش های جراحی زنان معاینه داخلی بیماران صرفاً توسط پزشکان زن صورت میگیرد.

12- جهت حفظ پوشش مناسب به بیماران مرتباً توسط مسئول بخش عنوان میشود (داشتن روسری و لباس بلند جهت بیماران زن)

13- از ورود آقایان به بخش جراحی زنان در ساعت های غیر ملاقات ممانعت بعمل می آید.

14- انتظامات بیمارستان در هنگام نیاز به مداخله، حریم خصوصی بیمار را حفظ می نماید.

15- در صورتی که بیمار در اتاق تک تخته بستری می باشد کادر درمان قبل از ورود به اتاق بیمار در می زند و اجازه ورود می خواهد.

-مسئول پاسخگویی خط مشی و روش اجرایی: مدیر بیمارستان

-روش نظارت بر اجرای خط مشی و روش مذکور: راند روزانه

-امکانات و تسهیلات مورد نیاز:-

-پیوست (ضمیمه) :-

-منابع و مراجع : تجربیات بیمارستان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
بیمارستان امام جعفر صادق (ع) پاسارگاد (سعادت شهر)

نام واحد: صیانت از حقوق شهروندی

عنوان خط مشی و روش: محدود و ضوابط محتوا و زمان فعالیت بلندگو / پیجر

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	53-54	1	1

* دامنه کاربرد: کلیه بخش های درمانی

* مخاطبین: کلیه پرسنل درمانی

* ذینفعان: بیمار

* هدف:

اطلاع رسانی موارد و وقایعی که نیازمند اطلاع رسانی سریع و به موقع دارد مانند احضار نگهبان، احضار تیم احیا، احضار گروه اطفاء حریق و احضار تیم تاسیسات و....

* روش اجرایی:

1- مسئول تاسیسات می بایست به صورت دوره ای از عملکرد سیستم پیچ بیمارستان و کارکرد صحیح آن اطمینان حاصل نماید و درخصوص مواردی که نیازمند تعمیر و اقدام اصلاحی می باشد در اسرع وقت اقدام نماید.

2- زمان سیستم پیچ بیمارستان از ساعت 7 و نیم صبح تا 14 توسط اپراتور پیچ (مسئول دبیرخانه و جانشین وی در غیاب ایشان) و از ساعت 14 الی 21 توسط پرسنل واحد نگهبانی انجام گردد.

3- مسئول پیچ فقط مجاز به پیچ مواردی که نیازمند به اطلاع رسانی سریع و به موقع دارد مانند احضار نگهبان، احضار تیم احیا، احضار گروه اطفاء حریق، احضار تیم تاسیسات و سایر کدها و موارد اضطراری می باشد.

4- مسئول پیچ می بایست تمام نکات و موارد زیر را در زمان پیچ رعایت نماید:

وضوح صدا:

هر گونه نقص فنی که این ارتباط را مختل نماید سریعاً باید اصلاح شود مانند قطع و وصل شدن صدا، نامناسب بودن بلندگوها، نامناسب بودن میکروفون و...

بلندی مناسب صدا:

بلندی صدای پیچ باید در حد استاندارد بوده به نحوی که باعث نارضایتی افراد نشود.

فراخوانی طبق استاندارد:

+ از عوامل موثر در ارتباط کلامی و انتقال اطلاعات میتوان به محتوای کلام، سرعت ادای کلمات، لهجه گوینده، یکنواختی، بلندی یا کوتاهی صدا و سالم بودن تجهیزات اشاره نمود که می بایست رعایت گردد.

+ جهت فراخوان نمودن افراد در بیمارستان شخص اپراتور موظف به رعایت نمودن نکات زیر می باشد:

از مهمترین موارد سنجه که باید رعایت شود این است که در مکان هایی مانند: صندوق ها، سالن های انتظار، پذیرش و... با زمان بندی مناسب اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع محترمانه اطلاع رسانی گردد مثلاً:
پیچ نمودن همزمان چندین منشی و خدمات و...

+ در زمانی که صندوق داران و متصدیان با سوال های تکرار شونده مواجه میشوند لازم است لیست پاسخ سوالات را تدوین و در بازه های زمانی مشخص طبق استاندارد، برای عموم اعلام و باز خوانی نماید یا زمان حضور پزشک را اعلام نموده و در صورت حضور نداشتن ایشان اطلاع رسانی گردد.

+ همچنین برای بیماران و همراهیان توضیح داده شود که اطلاعات و مدارک مورد نیاز خود را میتوانند از تابلوها و یا وب سایت آن واحد دریافت و مطالعه نمایند.

+ استفاده از پیشوند آقا و خانم برای فراخوانی کلیه اشخاص، از فراخوانی گروهی افراد بدون بیان آقا و خانم خودداری شود پیچ با لحنی شمرده و آرام انجام گیرد.

+ اپراتور موظف است جملات خود را به آرامی اما واضح ادا کرده و در هر نوبت فراخوان، حداقل دوبار با فاصله زمانی آنرا تکرار نماید.

*منابع و امکانات:

-سیستم بلند گو و پیچ بیمارستان

عنوان خط مشی و روش: اخذ رضایت آگاهانه

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	ویرایش	بازنگری
1405/04/20	1405/04/17	1406/04/01	52-63	1	1

هدف:

تعیین چارچوب استاندارد، قانونی و اخلاقی برای اخذ رضایت آگاهانه از بیماران غیر اورژانس پیش از هرگونه اقدام تشخیصی، درمانی یا مداخله‌ای که نیاز به اخذ رضایت دارد.

دامنه شمول:

کلیه مراکز درمانی، آموزشی - درمانی و وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز و تمامی اعضای هیئت‌علمی، پزشکان، متخصصان و سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی

رضایت آگاهانه:

فرایندی مستند که طی آن بیمار پس از دریافت اطلاعات کافی، قایل‌فهم، بدون اجبار و در زمان مناسب جهت تصمیم‌گیری موافقت خود را اعلام می‌دارد.

برای کردن تیم درمان (برائت): منظور معاف کردن تیم درمان از تعهد در برابر پیامدها و عوارض نامطلوب انجام اقدامات تشخیصی و درمانی، به‌شرط عدم قصور، می‌باشد.

رضایت بیمار: یعنی تمایل قلبی و موافقت ایشان مبنی بر اینکه تعرضی برخلاف قانون علیه حقوق و آزادیهای وی انجام نشود.

فرایند اخذ رضایت و برائت آگاهانه

انجام کلیه اقدامات درمانی اعم از تهاجمی و غیرتهاجمی، مستلزم اخذ رضایت از بیمار (در صورت داشتن اهلیت) یا سرپرستان قانونی وی (در صورت نداشتن اهلیت) است.

تبصره: در موارد اورژانسی، انجام اقدامات درمانی بدون اخذ رضایت آگاهانه بلامانع است. اگر بیمار باسواد باشد، باید شخصاً با دست خط خود، با نوشتن جمله "موارد مندرج در فرم به طور کامل مطالعه و به آگاهی اینجانب رسید و صحت اطلاعات مندرج در

فرم را تأیید مینمایم رضایت آگاهانه را تأیید نماید و در صورت نداشتن سواد، همراه بیمار ملزم به تأیید و امضا میباشد در صورتیکه بیمار سواد ندارد و همراه نیز نداشته باشد باید شخص ثالثی - ترجیحاً همراه بیمار و در صورت نداشتن همراه، پرستار/منشی/کادر درمان - جمله " موارد مندرج در این فرم به صورت کامل برای بیمار قرائت گردید و مورد تأیید بیمار میباشد " را نوشته و توسط بیمار/شخص ثالث امضا یا مهر گردد.

بیمار میتواند در صورت تمایل در هر یک از مراحل درمان از ادامه درمان امتناع نموده حتی اگر رضایت مدتدار گرفته شده باشد. امتناع از درمان نیز طبق دستورالعمل ابلاغ شده با عنوان " الزامات برخورد با امتناع بیماران از درمانهای ضروری " (پیوست) باید صورت گیرد.

نکات مهمی که در زمان اخذ رضایت و برائت از بیماران توسط درمانگر^۱ در مطب، درمانگاهها، مراکز بهداشت و بیمارستان باید در نظر گرفته شوند عبارتند از: **تعیین وضعیت اورژانسی بیمار و اهلیت وی.**

آیا وضعیت بیمار اورژانسی می باشد؟

از لحاظ قانونی، وضعیتی اورژانس محسوب میشود که در صورت تأخیر در درمان، منجر به خطرات جانی، نقص عضو، عوارض صعبالعلاج و یا غیر قابل جبران بیمار شود .

تبصره: در صورتیکه اقدام تشخیصی - درمانی فوری برای نجات جان بیمار و یا پیشگیری از بروز نقص عضو و یا آسیب برگشتناپذیر، ضروری باشد، وضعیت اورژانسی تلقی شده و مطابق بند ج ماده ۱۵۸ قانون مجازات اسلامی، اخذ رضایت ضروری نیست.

مصادیقی از فوریتهای پزشکی (اورژانسی) شامل موارد زیر است:

- مسمومیتها
- سوختگیها
- زایمانها
- صدمات ناشی از حوادث و سوانح و وسایط نقلیه.
- سکتههای قلبی و مغزی.
- خونریزیها و شوکها
- اغما
- اختلالات تنفسی شدید و خفگیها (قرار دادن Chest Tube در این موارد)
- تشنجات

درمانگر عبارت است از: پزشک معالج بیمار/مسئول تیم درمان، دندانپزشک، ماما و...

- بیماریهای عفونی خطرناک مانند: مننژیت (همچنین انجام LP) Lumbar Puncture جهت تشخیص مننژیت).

- بیماریهای نوزادانی که نیاز به تعویض خوندارند.

- سایر مواردی که حیات بیمار در معرض خطر باشد (مواردی که بایستی بیماران را سریعاً مورد رسیدگی و درمان قرارداد و چنانچه اقدام فوری به عمل نیاید منجر به خطرات جانی، نقص عضو، عوارض صعب العلاج یا غیرقابل جبران خواهد شد).

وضعیت اهلیت بیمار چگونه است؟

اهلیت به چه معناست؟

اهلیت به معنی دارا بودن سه شرط بالغ بودن، عاقل بودن و رشید بودن است.

۱. سن بلوغ چقدر است؟ قانونگذار با تبعیت از نظر اکثر فقهای شیعه وفق تبصره ۸ ماده ۱۸۱۸ قانون مدنی سن بلوغ را در پسر ۸۵ سال تمام قمری و در دختر ۹ سال تمام قمری اعلام نموده است.

۲. عاقل بودن به چه معناست؟ منظور از عقل این است که قوای دماغی شخصی سالم باشد کسی که فاقد قوه تعقل است و مبتلا به اختلال قوای دماغی باشد، مجنون (باتوجهبه شرایط سفيه) نامیده میشود.

۳. رشید کیست؟ عبارت است از اینکه تصرفات شخصی در اموالش عاقلانه باشد. کسی که دارای رشد است، رشید نامیده میشود. قانونگذار در ماده ۱۲۲۱ قانون مدنی مصوب ۱۳۱۴ مقرر داشته: هر کس که دارای هجده سال تمام نباشد در حکم غیررشید است. معذک در صورتیکه بعد از پانزده سال تمام، رشد کسی در محکمه ثابت شود، از تحت قیمومیت خارج میشود.

تبصره: در صورت اخذ حکم رشد از مقامات قضایی، بیمار دارای اهلیت، محسوب میگردد.

اخذ رضایت و برائت آگاهانه در بیمارستانها

در بیمارستانها ملاک ابتدایی اخذ رضایت و برائت، وضعیت اورژانسی بیمار میباشد.

در صورتیکه بیمار با وضعیت اورژانس وارد بیمارستان شده باشد جهت ارائه خدمات درمانی 1 الزامی به اخذ رضایت آگاهانه وجود ندارد؛ اما بعد از پایدار شدن وضعیت بیمار، انجام هرگونه عمل تهاجمی و نیمه تهاجمی دیگر (که نیاز به اخذ رضایت و برائت آگاهانه

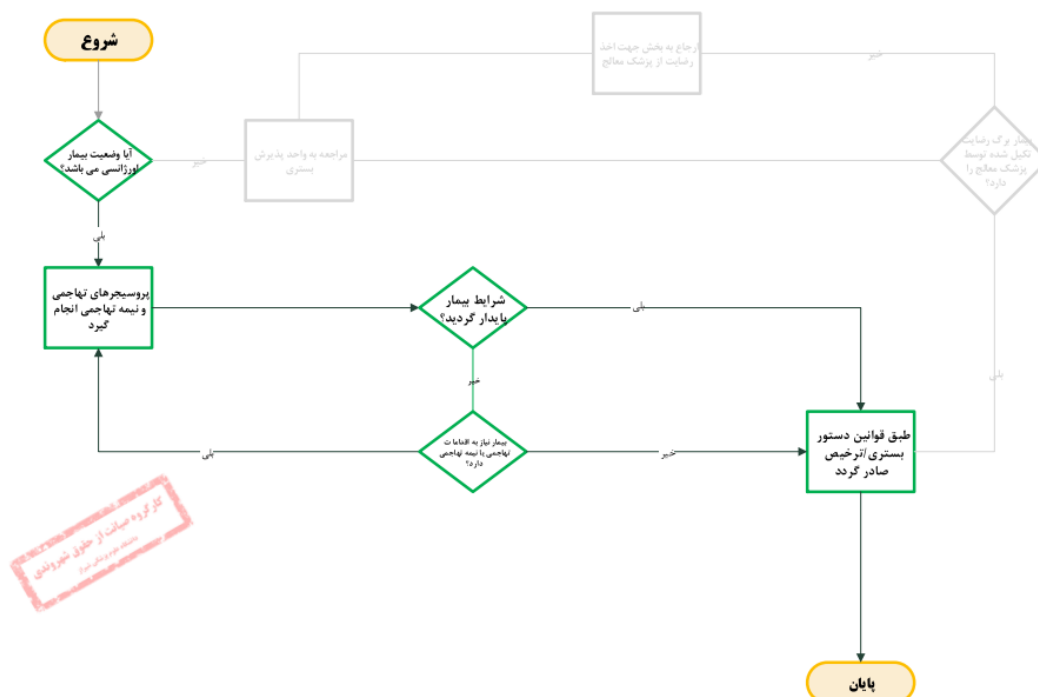
دارد) منوط به گرفتن رضایت و برائت آگاهانه (مطابق با وضعیت غیر اورژانس) ادامه خواهد یافت و انجام هرگونه اقدام درمانی جدید، منوط به اخذ رضایت و برائت جداگانه میباشد؛ رضایتنامه قبلی اخذ شده رافع مسئولیت درمانگر نخواهد بود. (فرایند شماره 4)

تبصره: در صورت نبود بیم از دست دادن زمان، جهت نجات جان بیمار و حضور سرپرست قانونی بیمار، اطلاع رسانی به ایشان در مورد سیر درمان و اقدامات مورد نیاز مناسب میباشد.

زیر فرآیند شماره ۲

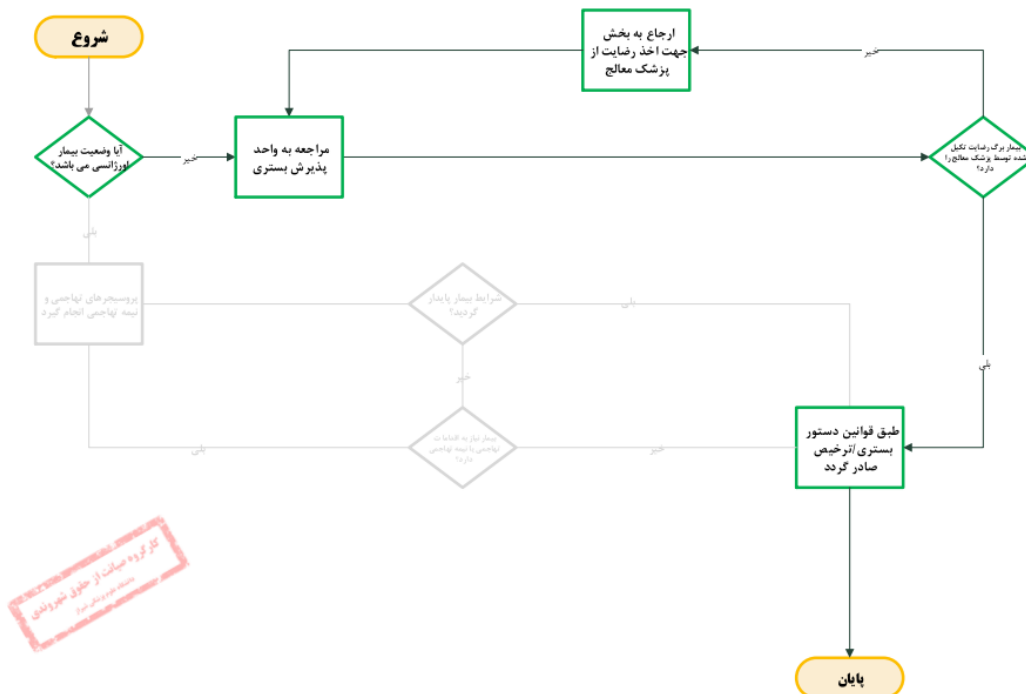
B

فرآیند اخذ رضایت آگاهانه توسط پزشک معالج برای اعمال تهاجمی و نیمه تهاجمی در بیمارستان

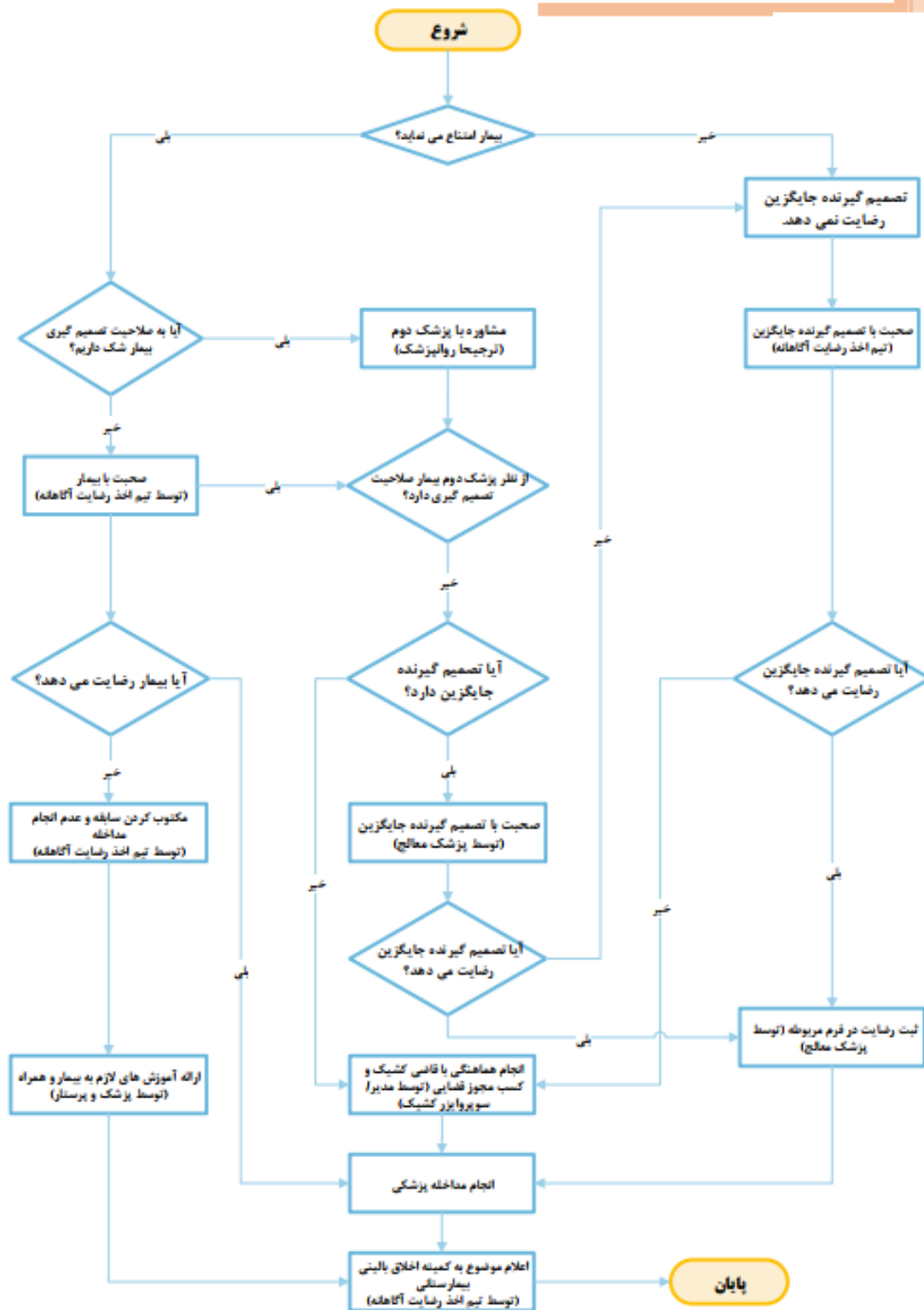


در مواردی که بیمار با وضعیت غیر اورژانس و از طرف پزشک معالج، جهت انجام اعمال تهاجمی و نیمه تهاجمی ارجاع شده باشد، پس از دریافت فرم رضایت و برائت آگاهانه ایشان -که در مطب پزشک معالج تکمیل شده است- بیمار پذیرش شده و در صورت نداشتن رضایت و برائت آگاهانه تکمیل شده، ایشان به پزشک معالج عودت گردد تا رضایت و برائت وی توسط پزشک معالج تکمیل، سپس اقدامات پذیرش بیمار صورت گیرد و تا زمان نداشتن فرم رضایت و برائت آگاهانه تکمیل شده، از پذیرش ایشان، خودداری خواهد شد. (فرایند شماره ۵)

فرآیند اخذ رضایت آگاهانه توسط پزشک معالج برای اعمال تهاجمی و نیمه تهاجمی در بیمارستان



در مورد بیمارانی که از ادامه درمان امتناع میکنند و ادامه ندادن درمان تهدیدکننده جان ایشان می باشد فرایند ابلاغ شده از وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی (پیوست) طی نامه شماره ۱۴۰۰/پ/۱۷۳۷/۰۱/۹ مورخ ۱۴۰۰/۰۲/۲۰ در دستور کار قرار خواهد گرفت. جهت انجام هماهنگی با قاضی کشیک و کسب مجوز قضایی، مدیر/سوپروایزر کشیک بیمارستان، موظف است از طریق تماس با پلیس ۱۱۰ موضوع مطرح و مأموران انتظامی حاضر در بیمارستان با ضابطین دادگستری که از ساعت ۴ بعدازظهر الی ۱۲ شب به صورت حضوری و از ساعت ۱۲ شب به بعد، به صورت تلفنی در دسترس هستند، اقدامات لازم را به عمل آورند. (فرایند شماره ۶)



اخذ رضایت از زنان در موارد خاص

فرایند کلی اخذ رضایت جهت انجام اعمال جراحی غیراورژانسی از دوشیزگان که ممکن است منجر به صدمه به پرده بکارت ایشان گردد، طبق روش زیر اجرا میشود:

در صورت مراجعه بیمار مؤنث با وضعیت غیر اورژانس به پزشک/متخصص (در مطب/درمانگاه/مرکز بهداشت یا بیمارستان)، جهت درمانهایی که درمانگر مجبور به انجام پروسیجرهای تهاجمی میباشد و انجام این اقدامات منجر به آسیب به پرده بکارت بیمار می گردد، ابتدا سلامت پرده بکارت احراز در پرونده بیمار قید، سپس با تکمیل فرم اخذ رضایت و برائت در خصوص احتمال آسیب به پرده بکارت از بیمار رضایت اخذ میگردد. شرایط زیر باید در نظر گرفته شود:

1. زمانی که بیمار باکره میباشد و:

الف) اگر بیمار اهلیت داشته باشد، پزشک/متخصص ملزم است سلامت پرده بکارت را در پرونده بیمار قید نموده و گواهی سلامت نیز توسط پزشک/متخصص برای بیمار صادر گردد.

قویاً پیشنهاد میگردد گواهی سلامت، توسط یک پزشک متخصص زنان ثالث (غیر معالج) صادر گردیده و ترجیحاً ایشان را جهت دریافت گواهی سلامت، به اداره کل پزشکی قانونی استان، و یا پزشکان معتمد این اداره، راهنمایی نمایند. پس از دریافت/صدور گواهی سلامت، از وی، رضایت و برائت اخذ گردیده، سپس سیر درمان ادامه یابد.

درمانگر مکلف است در مواردی که در فرایند درمانی پرده بکارت بیمار آسیب میبیند مراتب را در شرح عمل با توصیف محل دقیق آسیب قید نماید.

ب. در صورت دارا نبودن اهلیت؛ باید از سرپرست قانونی وی رضایت و برائت اخذ گردد.

2. زمانی که بیمار باکره نمیباشد و:

الف) بیمار اهلیت داشته باشد، قبل از انجام اقدامات تهاجمی فوقالذکر، وضعیت پرده بکارت و شرایط عدم باکره بودن بیمار در پرونده و فرم اخذ رضایت و برائت آگاهانه به طور کامل قید و از ایشان، رضایت و برائت اخذ گردیده، سپس اقدام تهاجمی و نیمه تهاجمی صورت گیرد.

ب. بیمار اهلیت ندارد، قبل از انجام اقدامات تهاجمی فوق الذکر باید از سرپرست قانونی (یا دادستان) رضایت و برائت اخذ گردد، سپس اقدام تهاجمی و نیمه تهاجمی صورت گیرد.

3. بر اساس روال فوقالذکر در صورتیکه بیمار یا سرپرست قانونی وی، از تکمیل فرم رضایتنامه و برائت نامه امتناع نمودند، پزشک طی یک صورتجلسه، بیمار یا سرپرست قانونی ایشان را از عواقب امتناع از درمان آگاه، و سیر درمان را متوقف مینماید.

نمودار ۱-۱

راهنمای کلی اخذ رضایت از زنان، جهت انجام اعمال جراحی غیر اورژانس که ممکن است به بکارت ایشان، آسیب برساند

بیمار دوشیزه نیست	وضعیت برده بکارت و شرایط عدم باکره بودن بیمار در پرونده و فرم اخذ رضایت و برائت آگاهانه به طور کامل قید و رضایت و برائت از سرپرست قانونی اخذ شود (تبصره مطالعه شود)	درج شرایط بیمار در پرونده و فرم اخذ رضایت و برائت آگاهانه به طور کامل و اخذ رضایت و برائت از بیمار
بیمار دوشیزه است	صدور ادبیات گواهی سلامت سپس اخذ رضایت و برائت از سرپرست قانونی	صدور ادبیات گواهی سلامت سپس اخذ رضایت و برائت از بیمار
	بیمار دارای اهلیت نیست	بیمار دارای اهلیت است

تبصره: جهت رفع چالش بین حفظ محرمانگی اطلاعات بیماری که اهلیت نداشته و در صورت ارائه اطلاعات بیمار به سرپرستان قانونی، بیم خطر جانی برای وی وجود خواهد داشت باید با مداخله اورژانس اجتماعی^۸ در این خصوص تصمیمگیری صورت گیرد

فرم رضایت و برائت آگاهانه میبایست حداقل شامل موارد زیر باشد:

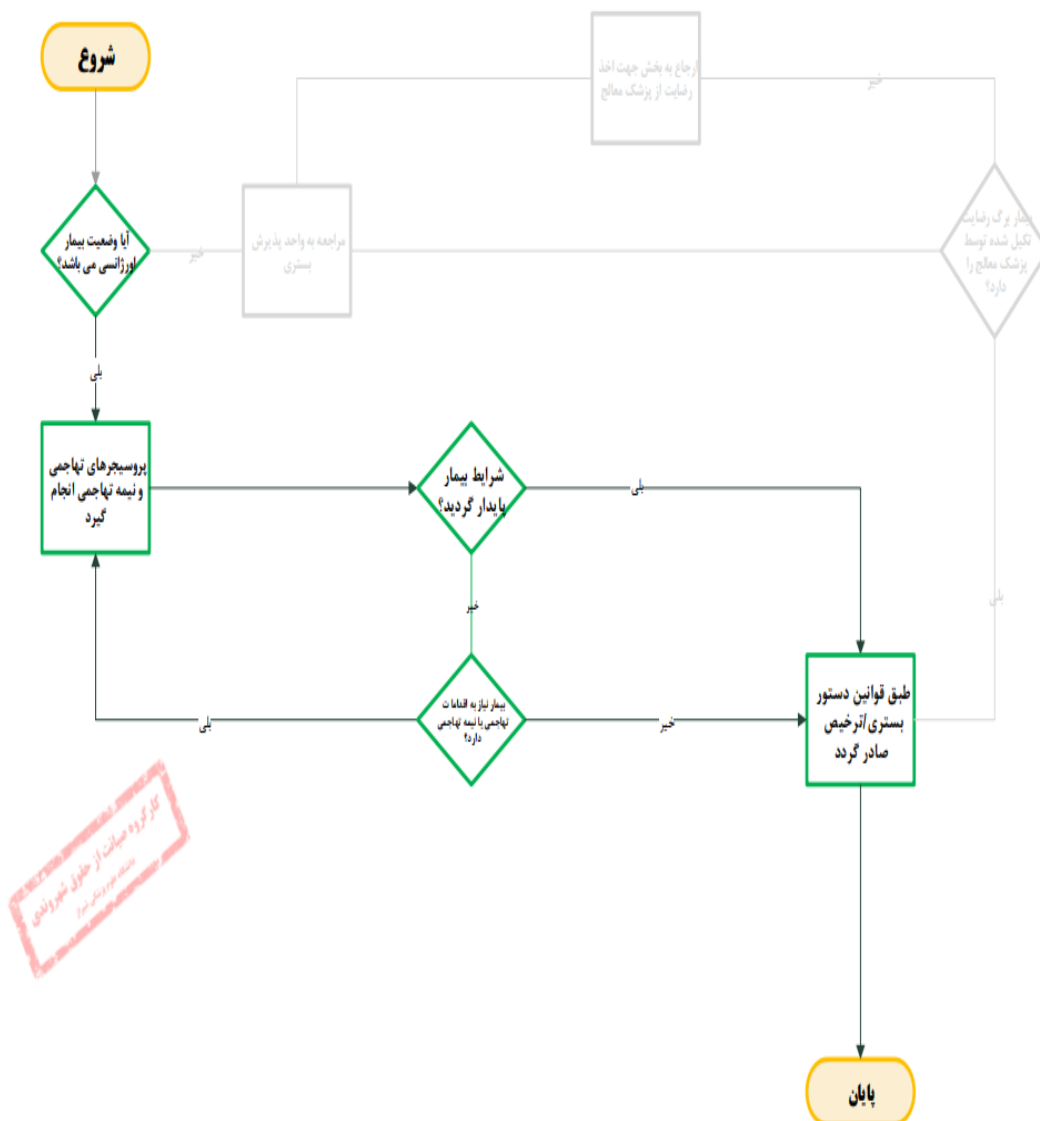
1. تشخیص نوع بیماری، وخامت، عوارض و پیش آگهی
2. مزایای استفاده از روش تشخیصی یا درمانی توصیه شده
3. عوارض یا عواقب احتمالی استفاده از روش یا روشهای تشخیصی یا درمانی توصیه شده
4. روش یا روشهای جایگزین تشخیصی و یا درمانی با ذکر مزایا و عوارض احتمالی آنها
5. امضا و اثر انگشت گیرنده خدمت یا ولی قانونی / سرپرست قانونی وی
6. درج اقداماتی که ممکن است در طول درمان / عمل لازم شود انجام گیرد.
7. امضا و مهر پزشک معالج / ارائه دهنده خدمت
8. امضا شاهدهی از کادر درمان
9. امضا و اثر انگشت شاهدهی از طرف گیرنده خدمت
10. تاریخ و زمان دقیق اخذ رضایت نامه و برائت نامه

فرایند اخذ رضایت آگاهانه توسط پزشک معالج برای اعمال تهاجمی و نیمه تهاجمی در بیمارستان

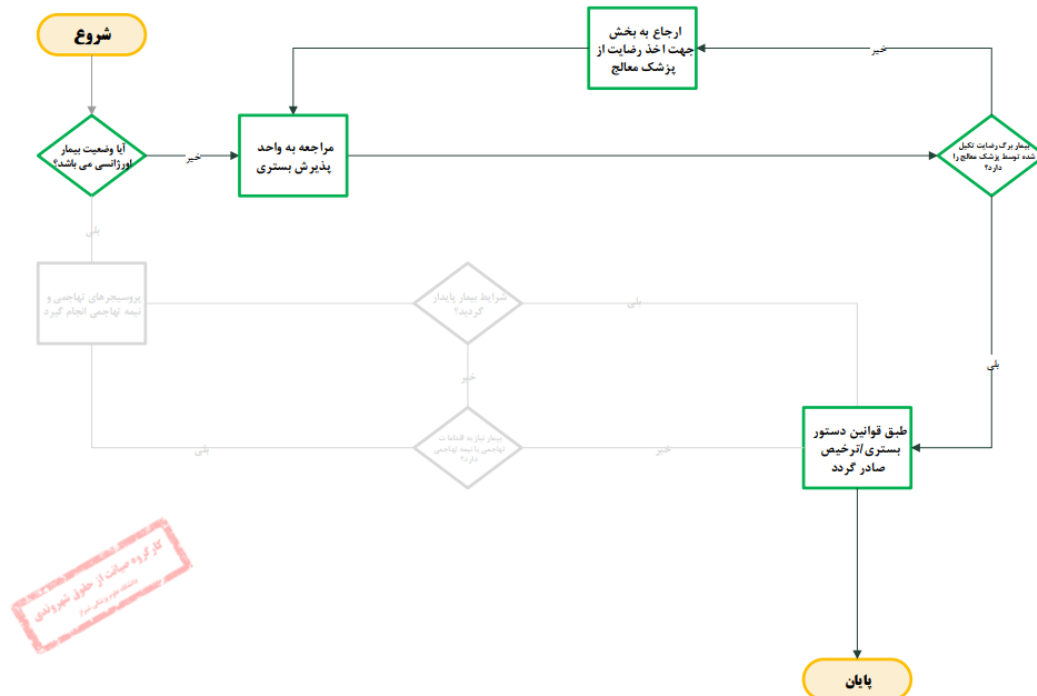
زیر فرآیند شماره ۴

B

فرآیند اخذ رضایت آگاهانه توسط پزشک معالج برای اعمال تهاجمی و نیمه تهاجمی در بیمارستان



فرایند اخذ رضایت آگاهانه توسط پزشک معالج برای اعمال تهاجمی و نیمه تهاجمی در بیمارستان



اقدامات تشخیصی درمانی (پروسیجرهای) تهاجمی حائل شامل موارد زیر است:

1. مداخلات تشخیصی درمانی (پروسیجرهای) تهاجمی و تمامی اعمال جراحی.
2. هرگونه پروسیجری که انجام آن با انسزیون پوست توام باشد.
3. هرگونه پروسیجری که انجام آن با بی حسی موضعی/بی هوشی عمومی، مراقبت پایش شده بیهوشی و تسکین توام باشد.
4. تزریق هرگونه ماده / مواد در فضای بین مفاصل/فضاهای بدن.
5. آسپیراسیون زیر جلدی مایعات بدن یا هوا از طریق پوست (مانند آرتروسینتیزیس، آسپیراسیون مغز استخوان، LP، پاراسنتز، توراسنتز، کاتتریزاسیون سوپراپویک، گذراندن chest tube.
6. بیوپسی (مغز استخوان، پستان، کبد، عضلات، کلیه، پروستات، مثانه، پوست، و اندام های تناسلی ادراری.

7. پروسیجرهای قلبی (به عنوان مثال؛ مطالعه الکتروفیزولوژیک قلبی، کاتتریزاسیون قلبی، گذاردن پیس میکر قلبی، آنژیوپلاستی، گذاردن اتنت، گذاردن بالون داخل آئورتیک، کاردیوورژن الکتیو).
8. آندوسکوپی (به عنوان مثال؛ کولونوسکوپی، برونکوسکوپی، ازوفاگوگاستریک آندوسکوپی، سیستوسکوپی، گاستروسکومی آندوسکوپیک زیر جلدی، گذاردن لوله نفروستومی، گذاردن J Tube).
9. پروسیجرهای لاپاروسکوپی (به عنوان مثال؛ کوله سیستکتومی لاپاراسکوپی، نفروکتومی لاپاراسکوپی).
10. پروسیجرهای تهاجمی رادیولوژی (به عنوان مثال؛ آنژیوگرافی، آنژیوپلاستی، بیوپسی زیر جلدی).
11. پروسیجرهای درماتولوژی (بیوپسی، اکسزین و کرایوتراپی عمیق بافت های بدخیم).
12. پروسیجرهای تهاجمی چشمی (به عنوان مثال؛ پروسیجرهای مختلفی که با ایمپلنت توام باشند).
13. پروسیجرهای دهانیشامل کشیدن دندان و بیوپسی لثه.
14. اعمال جراحی کودکان (کشیدن ناخن فرورفته و غیره).
15. دبریدمان پوست/زخم که در اتاق عمل/مداخلات تشخیصی درمانی انجام می شود.
16. درمان الکتروشوک.
17. رادیوتراپی در بیماران آنکولوژی.
18. سنگ شکنی (به عنوان مثال: سنگ های انسدادی کلیه، کبد و..).
19. گذاردن کاتتر ورید مرکزی PICC
20. گذاردن PEG
21. لاواژ پریتون
22. تراکتوستومی
23. اکوی ترانس ازوفاژیا
24. شوک بیمار
25. کولپوسکوپی، بیوپسی آندومتريال
26. پروسیجرهای تهاجمی ناباروری
27. بلوک درمانی عصب
28. ختنه
29. ترانسفیوژن خون
30. شیمی درمانی
31. دیالیز صفاقی
32. دیالیز خونی
33. پلاسما فروز

توجه:

1. گذاردن سوند فولی، باز کردن راه وریدی محیطی، لوله معده، تزریق وریدی، از پروسیجرهای تهاجمی محسوب نمی شود.
 2. پروفیلاکسی بیماری بعد از مواجهه و پروفیلاکسی قبل /حین عمل جراحی نیاز به اخذ رضایت آگاهانه ندارد.
 3. از بیمارانی که تحت برنامه های درمانی خاص نظیر (شیمی درمانی، ترانسفیوژن مکرر خون، پلاسما فروز، دیالیز صفاقی و دیالیز خونی) بوده ، به شرط ثابت ماندن شرایط ذیل می توان یک بار در ابتدای شروع دوره درمانی رضایت گرفت، که این رضایت نامه به مدت یک سال اعتبار دارد....
- + شرایط بیمار
 - + نحوه درمان
 - + روش های درمانی جایگزین،
 - + احتمال خطر و منافع ناشی از روش درمانی،
 - + ظرفیت بیمار برای دادن رضایت تغییر نکند
 - + بیمار رضایت قبلی خود را پس نگیرد.

منابع:

برگرفته شده از شیوه نامه اخذ رضایت آگاهانه دانشگاه علوم پزشکی شیراز ویرایش

دوم زمستان 1404

لیست تعرفه های رایج تخت در سال 1405

بیمارستان امام جعفر صادق (ع)			
هزینه اقامت (هتلینگ) در بیمارستان دولتی سال ۱۴۰۵ (ارقام به ریال می باشد)			
درجه بیمارستان : درجه یک			
نوع تخت	تخت روز	مابه التفاوت ارز ترجیحی	جمع
اتاق سه تختی و بیشتر	۱۷,۲۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۲۴,۲۰۰,۰۰۰
هزینه همراه	۳,۸۷۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۱۰,۸۷۰,۰۰۰
بخش نوزادان بیمار سطح دوم	۱۷,۲۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۲۴,۲۰۰,۰۰۰
بخش مراقبت های ویژه قلبی	۳۹,۹۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۴۶,۹۰۰,۰۰۰
بخش پشتیبان مراقبت های ویژه قلبی	۳۱,۳۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۸,۳۰۰,۰۰۰
بخش اعصاب و روان	۲۵,۸۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۲,۸۰۰,۰۰۰
بخش کودکان	۲۵,۸۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۳۲,۸۰۰,۰۰۰