

کتابچه راهنمای بیماران

بیمارستان امام حسین (ع) سپیدان



مراجعة کننده محترم:

ضمن خوش آمد گویی و آرزوی سلامتی برای شما
از حسن توجه شما در انتخاب این مرکز درمانی تشکر می نمایم
این کتابچه برای راهنمایی و آگاهی شما تهیه و تدوین گردیده است.



۵.....	معرفی بیمارستان.....	۲۱.....	واحد داروخانه.....
۶.....	واحد پذیرش و حسابداری.....	۲۲.....	واحد تصویر برداری.....
۸.....	بیمه های مکمل.....	۲۴.....	آمادگی های قبل از انجام گرافی ها.....
۹.....	بر اساس طرح تحول نظام سلامت.....		
۱۰.....	هزینه بستری و جراحی.....		
۱۱.....	واحد تکریم ارباب رجوع.....		
۱۴.....	واحد درمانگاه تخصصی.....		
۱۶.....	قوانین مربوط به بخش های بستری.....		
۱۸.....	اقدامات لازم قبل از بستری شدن جهت انجام عمل جراحی.....		
۱۹.....	واحد آمار و مدارک پزشکی.....		
۲۰.....	واحد آزمایشگاه.....		

- معرفی بیمارستان :

بیمارستان امام حسین (ع) سپیدان، یک بیمارستان عمومی است که دارای ۷۹ تخت فعال می باشد. این بیمارستان در زمینی به مساحت ۵ هکتار و زیر بنای حدود ۱۰ هزار متر مربع در تاریخ یازدهم شهریور سال ۱۳۸۴ به دست مقام عالی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، افتتاح گردید.

واحد پذیرش و حسابداری:

یکی از وظایف واحد حسابداری ترخیص بیمارستان ، ترخیص بیماران براساس تعرفه های مصوب دولتی می باشد .
نکاتی در خصوص واحد حسابداری :

۱-مراجعه کنندگان اورژانسی ، کلیه خدمات درمانی را در بدو ورود بدون وقفه در واحد اورژانس دریافت می نمایند . بعد از دریافت خدمات ، جهت انجام امور حسابداری به واحد پذیرش اورژانس مراجعه می نماید.

۲-مصدومان حوادث ترافیکی (ماده ۹۲) کلیه خدمات درمانی را بی وقفه دریافت می نمایند.
در صورتیکه مراجع ذیصلاح قانونی (پلیس ۱۱۰) و اورژانس ۱۱۵ وقوع تصادف را تأیید نمایند و صورتجلسه ۱۱۰ ضمیمه پرونده باشد کلیه خدمات ارائه شده را به صورت رایگان دریافت می نماید.

۳- در طرح تحول نظام سلامت ، زایمان طبیعی رایگان انجام می شود .

۴- خدمات آزمایشگاه و تصویربرداری :

* سهم پرداختی بیمار ۲۰٪

* سهم یارانه ۱۰٪

* سهم بیمه ۷۰٪

۵- خدمات سرپائی (اکو - نوارقلب- پانسمان و ...)

* سهم پرداختی بیمار ۱۵٪

* سهم یارانه ۱۵٪

* سهم بیمه ۷۰٪



سهم پرداختی بیمار برای دریافت داروهایی که در تعهد بیمه نیستند ، ۱۰۰٪ بعهده خود بیمار است .

۶- بیماران بستری :

* سهم پرداختی بیمار ۶٪

* سهم یارانه ۴٪

* سهم بیمه ۹۰٪

۷- مادران تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی ، هنگام ترخیص نوزادان خود باید از دفترچه مادر استفاده شود و کپی گواهی ولادت نوزاد یا کپی شناسنامه نوزاد و پدر و مادر الزامی می باشد .

۸- کودکان تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی که دفترچه فاقد عکس دارند هنگام ترخیص کپی شناسنامه پدر و مادر الزامی می باشد .

۹- خانم های بالای ۱۸ سال تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی در صورتی که مجرد باشند هنگام ترخیص ، کپی تمام صفحات شناسنامه خانم الزامی می باشد .



بیمه های مکمل:

بیمه های تکمیلی طرف قرارداد با بیمارستان امام حسین (ع) در سال ۱۴۰۵:

آتیه سازان، دی و ملت می باشد. لذا بیماران می بایست در هنگام بستری شدن، جهت رایگان شدن فرانشیز، معرفی نامه از بیمه تکمیلی مربوطه را داشته باشند، در غیر این صورت برای بیماران صورت حساب صادر می گردد.

- برای بیماران سرپایی که بیمه مکمل کوثر دارند، پذیرش به صورت رایگان می باشد.

براساس طرح تحول نظام سلامت :

بیمارستان موظف به تهیه تمام اقلام و لوازم مصرفی اعمال جراحی (اعم از لنز، پروتز، پیچ و پلاک و...) می باشد.

ارایه خدمات تشخیصی درمانی اعم از سی تی اسکن، سونوگرافی، رادیوگرافی (ماموگرافی، OPG و...) در این مرکز انجام می گیرد. در صورتی که تجهیزات لازم جهت ارایه سایر خدمات تخصصی موجود نباشد، بیمار توسط بیمارستان به مراکز مجهزتر (مرکز استان) اعزام خواهد شد.



زینه بستری و جراحی:

بر اساس نوع بیمه	سهم سازمان بیمه	یارانه	فرانشیز
بیمه سلامت صندوق کارکنان دولت	۹۰ درصد	۴ درصد	۶ درصد
بیمه سلامت صندوق سایر اقشار	۹۰ درصد	۴ درصد	۶ درصد
بیمه سلامت صندوق روستایی	۹۰ درصد	۴ درصد	۶ درصد
بیمه سلامت صندوق همگانی	۹۰ درصد	۴ درصد	۶ درصد
بیمه تامین اجتماعی	۹۰ درصد	۴ درصد	۶ درصد

واحد تکریم ارباب رجوع

واحد تکریم ارباب رجوع یک واحد تسادی بیمارستان است که به منظور بهبود رضایت مندی مراجعه کنندگان به بیمارستان تکمیل گردیده است. یکی از وظایف واحد تکریم ارباب رجوع جمع آوری و تجزیه و تحلیل فرم نظرسنجی از ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم مردم) می باشد.

مراجعه کنندگان محترم بیمارستان به منظور دستیابی به هدف واحد تکریم (بهبود رضایت مندی مراجعه کنندگان) می توانید فرم های نظرسنجی را تکمیل نمایند و در صندوق رضایت مندی بخش ها قرار دهید.

جهت ارتقاء کیفیت خدمت رسانی به مراجعه کنندگان ، لطفا نام و نام خانوادگی پرسنلی که بهترین برخورد را با شما داشته اند. به همراه مشخصات به شماره ۰۹۹۰۶۲۸۹۸۹۱ ارسال نمایید



رسول اکرم (ص): هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه ای محبت آمیز تکریم کند و غم او را بزدايد همواره در سایه جاودان لطف الهی است

فرم نظرسنجی از ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم مردم)

نام دستگاه:

تاریخ مراجعه:

۱- آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمت مورد درخواست به شما ارائه شده است؟

☐

خیر

تا حدودی

☐

بلی

۲- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟

☐
☐

بد

متوسط

خوب

☐

بسیار خوب

۳- نام فرد یا افرادی که مناسب ترین برخورد و همکاری را با شما داشته اند ، مرقوم فرمایید

۴- نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسبی با شما داشته اند، مرقوم فرمایید

☐
☐

خیر

۵- آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر انجام شده است؟ بلی

۶- چنانچه درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است ، لطفا آن را مرقوم فرمایید (با ذکر مورد و فرد مورد نظر)

۷- لطفا نظرات و پیشنهادهای خود را برای اصلاح امور بنویسید

در صورت تمایل این قسمت را تکمیل کنید

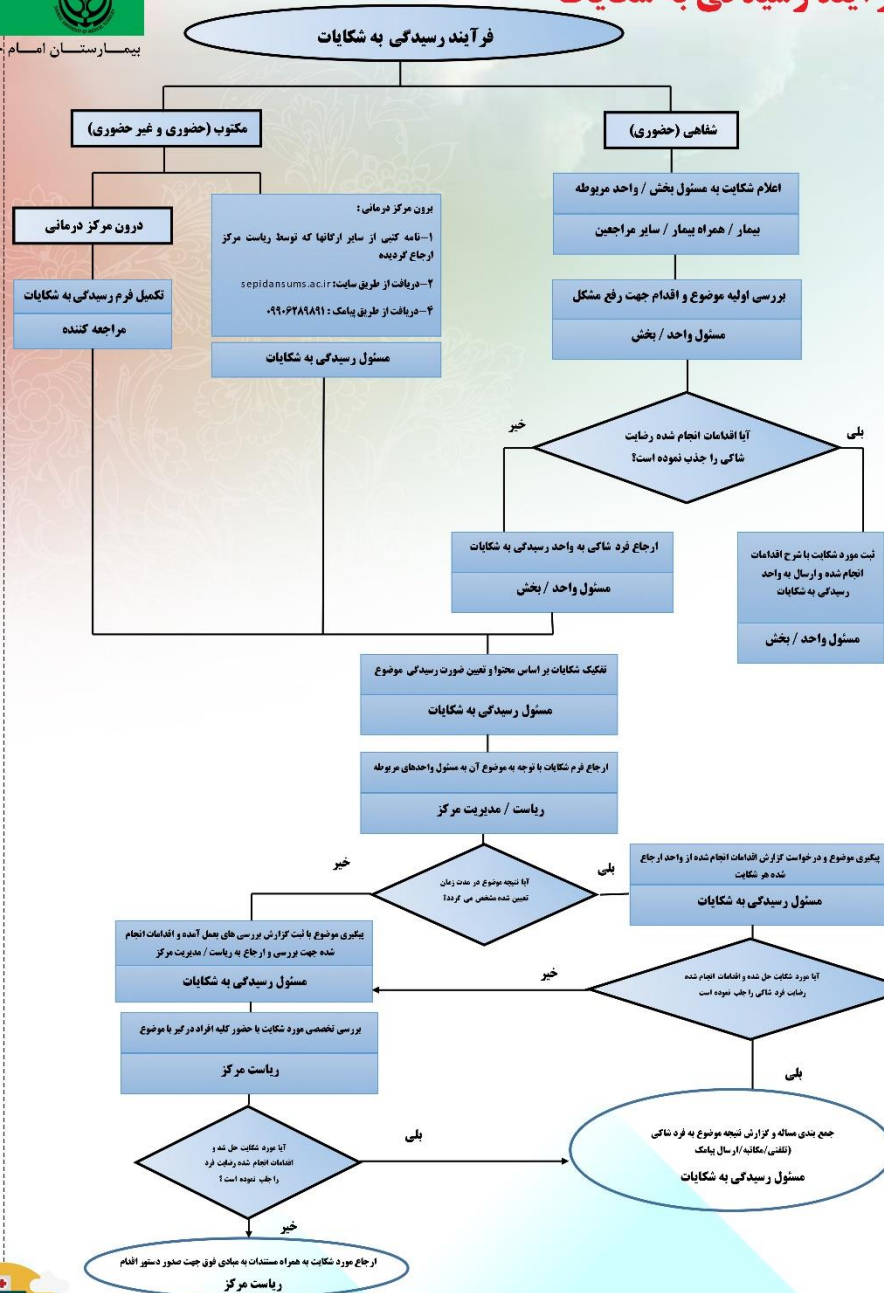
نام و نام خانوادگی شماره تماس امضاء

نام و نام خانوادگی تحویل گیرنده: امضاء

فرآیند رسیدگی به شکایات



بیمارستان امام حسین (ع)



واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان امام حسین(ع) سپیدان

واحد درمانگاه تخصصی :

درمانگاه تخصصی شامل تخصص های زیر می باشد :

زنان وزایمان	جراحی عمومی	قلب وعروق	اعصاب وروان
ارتوپدی	اطفال	گوش وحلق وبینی	پوست
طب فیزیکی	داخلی	چشم	کلیه و مجاری
بیهوشی	تغذیه		

-درمانگاه تخصصی بیمارستان روزانه از ساعت ۷:۳۰ الی ۲ بعدازظهر (به غیر از روز های تعطیل) فعال می باشد.

-جهت تعیین وقت می بایست روزهای چهارشنبه به صورت اینترنتی ازطریق سامانه پذیرش ۲۴ اقدام کنید یا اول صبح به واحد پذیرش جهت دریافت نزدیک ترین نوبت پزشکان درمانگاه ، مراجعه نمایید.

-خانم های بار دار قبل از مراجعه به پزشک زنان ، جهت انجام معاینات اولیه خود ، ابتدا به کارشناس مامایی مراجعه نموده و پس از تکمیل کارت بارداری ، اقدامات

لازم را جهت¹³ مراجعه به پزشک متخصص انجام دهید .

بیماران قلبی قبل از مراجعه به اتاق پزشک ، می بایست ابتدا نوار قلب گرفته و بعد از آن به پزشک مراجعه نمایند.

بیماران چشمی جهت معاینه چشم ، ابتدا قطره ریخته شود و سپس به اتاق متخصص چشم مراجعه کنند.

کلینیک دیابت در روز های دوشنبه و چهارشنبه هر هفته آماده خدمت رسانی به بیماران دیابتی می باشد.

انجام نوار قلب جنین (NST) برای بیماران سرپایی در درمانگاه توسط متخصص زنان انجام می گیرد. بنابراین نیازی به مراجعه به زایشگاه نمی باشد.

خانم های بار دار قبل از مراجعه به پزشک زنان ، جهت انجام معاینات اولیه خود ، ابتدا به کارشناس مامایی در درمانگاه مراجعه نموده و پس از تکمیل کارت بارداری ، اقدامات لازم را

جهت مراجعه به پزشک متخصص انجام دهید .

قوانین مربوط به بخش های بستری :

- ۱- حفظ شئونات و رعایت حجاب اسلامی الزامی می باشد.
- ۲- ساعت عیادت بیماران همه روزه از ساعت ۱۴ الی ۱۶ عصر بوده، لطفادر ساعات دیگر جهت عیادت مراجعه نفرمایید.
- ۳- ملاقات بخش سی سی یو، اکیدا ممنوع می باشد.
- ۴- حضور کودکان زیر دوازده سال در محیط درمانی، به دلیل حفاظت از سلامتی آنان و روحیه های لطیف آن ها به صلاح نمی باشد، لذا از آوردن آن ها خودداری فرمایید.
- ۵- داشتن کارت همراه برای همراهان بیماران در بخش های بستری الزامی می باشد.(جهت صدور کارت به ایستگاه پرستاری مراجعه نمایید)
- ۶- از آوردن گلدان و گل های طبیعی، پتو، ملحفه شخصی، فلاسک چای و... جهت جلوگیری از گسترش عفونت خود داری نمایید.
- ۷- به منظور کنترل آلودگی صوتی در محیط بیمارستان گوشی همراه خود را در حالت سکوت قرار داده تا از ایجاد و سرو صدا و راهروی بیمارستان خودداری شود.

۸- استفاده از تلویزیون داخل بخش بعد از ساعت ۲۱ ممنوع می باشد.

۹- همراهان می بایست هنگام ویزیت پزشک ،بخش را ترک نمایند.

۱۰- برابر با طرح انطباق و حفظ مسائل شرعی ،برای بیماران آقا (همراه مذکر) و برای بیماران خانم (همراه مونث) حق حضور بر بالین بیماران دارند.

۱۱- دخالت در امور پرستاری (نظیر دستکاری سرم و...) توسط همراه ممنوع می باشد .

۱۲- به منظور رعایت حقوق افراد و حفظ ایمنی ،استعمال دخانیات در تمامی فضای داخلی می بیمارستان ،اکیدا ممنوع باشد.



اقدامات لازم قبل از بستری شدن جهت انجام اعمال جراحی:

- ۱- شب قبل از عمل جهت تشکیل پرونده به پذیرش اتفاقات یا پذیرش درمانگاه مراجعه نمایید.
- ۲- جهت تشکیل پرونده به همراه داشتن کارت ملی الزامی می باشد.
- ۳- به همراه داشتن کلیه مدارک مربوطه، از جمله عکس های رادیولوژی، نوار قلب، سونوگرافی و... ضروری می باشد.
- ۴- هنگام تشکیل پرونده دستبند شناسایی را از پذیرش دریافت کرده و تا زمان خروج از بیمارستان آن را دور نیندازید.
- ۵- شب قبل از عمل دوش گرفته و ناحیه عمل را موزدایی کنید.
- ۶- در صورت داشتن هرگونه پروتز (دندان مصنوعی، لنز تماسی، سمعک، عینک، زیور آلات و...) خارج کردن آن ها قبل از عمل الزامی میباشد.
- ۷- در روز عمل آرایش صورت و لاک یا ژلش ناخن نداشته باشید.
- ۸- جهت انجام عمل جراحی بایستی رضایت نامه عمل، ضمیمه پرونده باشد.
- ۹- در مورد افراد ۱۸ سال به بالا خود بیمار به عنوان رضایت دهنده اصلی و یک همراه درجه یک به عنوان شاهد بایستی در دسترس باشد.
- ۱۰- در صورتی که بیمار زیر ۱۸ سال سن داشته باشد، پدر و در صورت فوت وی، قیم قانونی بیمار به عنوان رضایت دهنده اصلی و یک نفر نیز به عنوان شاهد فرم رضایت نامه را بایستی پر کند.
- ۱۱- در اعمال جراحی زنان از جمله بستن لوله و... حضور همسر جهت رضایت قبل از عمل الزامی می باشد.

اطلاعات پرونده بالینی بیمار در واحد مدارک پزشکی به صورت محرمانه نگهداری می شود و افراد غیر مجاز حق ورود به بایگانی را ندارند. در صورت نیاز به مدارک پزشکی، خود فرد یا والدین یا نماینده قانونی وی درخواست کتبی به ریاست یا مدیریت ارائه می دهد. ریاست یا مدیریت دستورات لازم را به مسئول مدارک پزشکی ارجاع داده و مسئول مدارک پزشکی پس از بررسی درخواست از نظر مجاز بودن ارائه اطلاعات، مستندات مربوطه را جهت تهیه کپی در اختیار وی قرار می دهد.



واحد داروخانه بیمارستان بصورت شبانه روزی به بیماران و مراجعه کنندگان ارائه خدمت می نماید .

مراجعه کنندگان به واحد داروخانه به نکات ذیل توجه فرمایند :

۱-تحويل داروهای آرام بخش (اعصاب و روان) - آنتی بیوتیک ها - آمپولها - فقط با نسخه پزشک مقدور می باشد

۲- پس از ثبت دارو در سیستم ، صدور قبض تعویض و جابجائی دارو امکانپذیر نمی باشد .

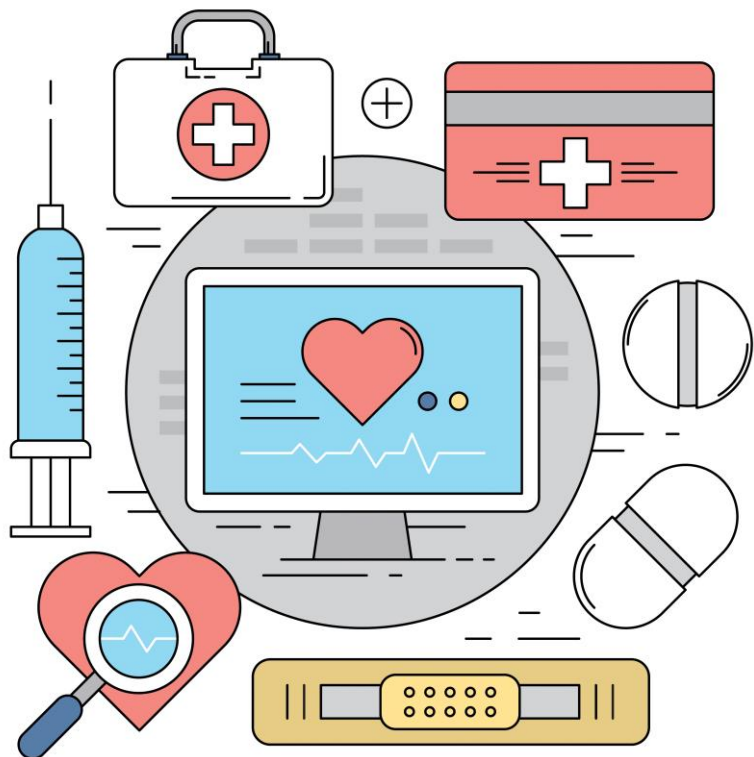
مراحل دریافت دارو :

۱-مراجعه به باجه تحويل نسخه همراه با کد ملی و کد رهگیری

۲- ثبت نسخه در سیستم توسط کاربر داروخانه

۳- صدور قبض و پرداخت

۴- دریافت دارو و توصیه های لازم در خصوص نحوه مصرف دارو



واحد تصویر برداری

واحد تصویربرداری بیمارستان بصورت شبانه روزی فعال می باشد .

گرافی ها برای بیماران سرپائی در دو نوبت صبح و عصر و بیماران اورژانسی در سه نوبت انجام می گیرد .

گرافی های زیر در واحد تصویربرداری انجام می گیرد :

*عکس دندان ((OPG

CT*اسکن

*سونوگرافی

*تصویربرداری از کلیه اندام ها

نکاتی در مورد تصویربرداری :

۱-نوبت دهی سونوگرافی چهارشنبه ها به صورت اینترنتی می باشد

۲-CT اسکن هر روز در دو نوبت صبح و عصر انجام می گیرد .

آمادگی های قبل از انجام گرافی ها :

آمادگی قبل از انجام سونوگرافی

- ۱- یک ساعت قبل از انجام سونوگرافی کلیه و مجاری ادرار ، باید به میزان کافی آب مصرف گردد که مثانه کاملاً پر باشد .
- ۲- قبل از انجام سونوگرافی داخلی زنان ، مثانه خالی باشد.
- ۳- هشت ساعت قبل از انجام سونوگرافی شکم ، باید خالی باشد.



واحد بهبود کیفیت و واحد صیانت از حقوق گیرنده خدمت

بروزرسانی ۱۴۰۵

بیمارستان امام حسین (ع) سپیدان