

## کتابچه حقوق گیرندگان خدمت

### بیمارستان حاج محمد اسماعیل امتیاز و فوریت‌های جراحی شهید رجایی



۱۴۰۱-۱۴۰۳

واحد صیانت از حقوق شهروندی

## 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 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 توضیح 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 .
- بیمارانی 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 هر گونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.



متن کامل منشور حقوق گیرندگان خدمت در سایت الکترونیکی دانشگاه به آدرس <http://reform.sums.ac.ir> قابل دسترسی است

## فهرست مطالب:

صفحه	عنوان
۴	تاریخچه
۵	بخش ها
۶-۷	قوانین و مقررات بیمارستان
۷	نکات بهداشتی
۸	نکات ایمنی بیمار
۹	نوبت دهی درمانگاه
۱۰	مدارک مورد نیاز عمل جراحی
۱۱	پوشش کارکنان
۱۲-۱۳	قوانین و مقررات بیمه ای
۱۴-۱۵	راهنمای ترخیص بیماران - طرح تحول سلامت
۱۶	تعرفه ها
۱۷	مدارک مورد نیاز تحویل جسد
۱۸-۱۹	آموزش - مشاوره تغذیه - مددکاری
۲۰	مراقبتهای روحانی - مشاوره روانشناسی
۲۱	اقامتگاه بیماران - رسیدگی به شکایات
۲۲	نظر سنجی - تارنمای بیمارستان
۲۳	ساعت کار واحدهای مختلف بیمارستان - تلفن های داخلی
۲۴	سازمان ها و مراکز حمایتی
۲۵	خدمات قابل ارائه بیمارستان
۲۶	آدرس بیمارستان

## تاریخچه :

ساخت بیمارستان شهید رجایی از سال ۱۳۷۹ شروع گردید ، از شهریور سال ۱۳۸۷ به بهره برداری آزمایشی و از ۲۲ بهمن ۸۷ به بهره برداری رسمی رسید . از ۱۸ مهرماه ۱۳۸۸ فاز یک به طور کامل مورد بهره برداری قرار گرفت و نحوه اداره بیمارستان طبق پروانه بهره برداری صادر شده بصورت غیر انتفاعی می باشد و وضعیت بیمارستان آموزشی ، درمانی است . بیمارستان شهید رجایی شیراز یکی از مجهزترین بیمارستان های تخصصی و فوق تخصصی فوریتهای جراحی می باشد. زیربنای کل این بیمارستان ۲۲۵۰۰ متر مربع می باشد که شامل فاز یک با زیر بنای ۸۵۰۰ متر مربع که شامل ۶ طبقه مشتمل بر بخش های درمانی ، درمانگاه تخصصی ، واحدهای پاراکلینیکی ، واحدهای اداری ، آزمایشگاه ، رادیولوژی ، فیزیوتراپی ، می باشد. فاز دوم بیمارستان با زیر بنای ۱۴۰۰۰ متر مربع که دارای بخش های بستری ، CT SCAN ، ICU ، اتاق عمل ، درمانگاه ، آزمایشگاه ، رادیولوژی و واحدهای اداری می باشد .

## گروه های پزشکی مشغول در این مرکز:

جراحی عمومی ، طب اورژانس ، ارتوپدی ، نروسرجری ، بیهوشی ، فک و صورت ، پلاستیک ، نرولوژی ، قلب و عروق ، چشم ، ENT ، پزشکی قانونی و ... می باشند .

**بخش ها و تعداد تخت های بیمارستان به شرح زیر می باشد:**

تخت	نام بخش
۱۰	احیاء و اسکرین
-	فوریت های جراحی و فست تراک
-	اتاق سوچر
۲۰	اتفاقات بستری ۱
۱۸	اتفاقات بستری ۲
۳۲	بخش ۱۱
۳۲	بخش ۱۲
۳۲	بخش ۲۱
۳۲	بخش ۲۲
۳۲	بخش ۴۱
۳۲	بخش ۴۲
۳۲	بخش ۵۱
۳۲	بخش ۵۲
۹	بخش مراقبت های ویژه ۱
۹	بخش مراقبت های ویژه ۲
۹	بخش مراقبت های ویژه ۳
۹	بخش مراقبت های ویژه ۴
۹	بخش مراقبت های ویژه ۵
۹	بخش مراقبت های ویژه ۶
۳۵۸	جمع کل



## قوانین و مقررات بیمارستان

خواهشمند است به منظور خدمت رسانی مناسب تر به شما و بیمارتان به نکات ذیل توجه

### فرمائید:

در صورت داشتن نوبت درمانگاه باید در روز موعود با دردست داشتن برگ نوبت به درمانگاه واقع در طبقه

همکف ساختمان درمانی بیمارستان مراجعه نمائید.

به منظور کنترل آلودگی صوتی در محیط بیمارستان گوشی همراه خود را در حالت سکوت (silent) .

قرار دهید.

از آوردن وسایل اضافی مانند پتو، فلاسک و غیره .... جدا خودداری نمائید.

بعد از ساعت ۱۰ شب تحت هیچ شرایطی پذیرای همراهان جدید بیمار نخواهیم بود .

از به همراه آوردن کودکان زیر ۱۵ سال به محیط بیمارستان خودداری فرمایید.

در هنگام ویزیت بالینی پزشک به منظور معاینه راحت تر بیمار جهت خروج از اتاق همکاری فرمائید.

بخش آی سی یو ملاقات ممنوع می باشد و لطفاً جهت بهتر انجام شدن کارهای بیمارتان خونسردی

خود را حفظ تمایید و فقط یک نفر در دسترس باشد تا پرسنل بعد از رسیدگی کامل به بیماران و تشخیص

قطعی پزشک به شما پاسخگو باشند . (بخش های ICU 1, ICU 2 از ساعت ۲ الی ۴ بعد از ظهر ملاقات از

پشت شیشه و بخش های ICU 3, ICU 4 از ساعت ۱۲:۳۰ الی ۱۳: ملاقات با حضور انتظامات )

کلیه لباس ها و لوازم مربوط به بیمارتان توسط پرسنل داخل نایلون گذاشته می شود و به همراه بیمار

تحويل داده می شود. ( در مورد بیماران ناشناس توسط پرستار و نهبانی صورت جلسه شده البسه تحويل

مسئول خدمات و اشیا قیمتی تحويل انتظامات داده می شود ) اگر چیزی را تحويل نگرفتید ( طلا ، دندان

مصنوعی و... ) همان ساعت اول از پرسنل سوال نمائید.

ساعت ملاقات از ساعت ۳:۰۰ الی ۴:۰۰ بعد از ظهر می باشد .

استعمال دخانیات در محیط بیمارستان اکیدا ممنوع می باشد .

استفاده از گوشی تلفن همراه بر بالین بیمار و راهروهای منتهی به اتاق بیمار ممنوع می باشد . در صورتی که

قصد صحبت با تلفن را دارید خواهشمند است به گونه ای باشد که آرامش بیماران برهم نزده و مزاحمتی

برای پرسنل کادر درمان ایجاد نکند.

یک شماره تلقن تماس جهت موارد ضروری به مسئول بخش اعلام فرمائید.

یک کپی شناسنامه بیمار را به منشی بخش تحويل نمائید.

هر بیمار بایستی فقط یک همراه داشته باشد . همراه بیمار فقط با در دست داشتن کارت همراه بیمار اجازه

تردد در محوطه و ساختمان بیمارستان را دارد ( کارت همراه توسط واحد پذیرش صادر می گردد )

هزینه بستری در اتاق دو تخته به عهده بیمار می باشد و در صورت حساب لحاظ خواهد شد.

مسئولیت نگهداری اشیاء قیمتی و لوازم شخصی و لوازمی مانند دندان مصنوعی ، اندام مصنوعی و ... به عهده بیمار است . (حتی المقدور اینگونه لوازم در بیمارستان نگهداری نشود ) لباس ها و وسایل اضافی بیمار را با خود به منزل برده و روز ترخیص برگردانید.

وسایل بیمار را در کمند دیواری قرار دهید

از ریختن پد، گاز، تفاله چای و .. در سرویس بهداشتی خودداری فرمایید.

منشور حقوق بیمار در کلیه بخش ها و قسمت های بیمارستان جهت اطلاع بیماران نصب شده است. در بدو ورود بیمار به بیمارستان دستبند سفید رنگی روی دست وی بسته می شود . که جهت شناسایی هویت بیمار می باشد در صورت عدم تطابق با مشخصات فردی در اسرع وقت کادر درمان را در جریان قرار دهید. جهت انجام امور مربوط به پزشکی قانونی در مورد بیماران تصادفی و ضرب و شتم به منشی بخش مراجعه نمایید.

اعلام کد ملی بیمار در هنگام پذیرش الزامی است.

فرآیندها، قوانین و مقررات بیمارستان ، حقوق بیماران از طریق بنر در تمامی بخش ها اطلاع رسانی گردیده خواهشمند است توجه فرمایید.

در صورتی که بیمار شما نیاز به استفاده از ویلچر دارد می توانید با ارائه کارت شناسایی معتبر از مسئول بخش ویلچر دریافت نمایید.

## نکات بهداشتی

قبل و بعد از تماس با بیمار ، قبل از صرف غذا ، و بعد از هربار استفاده از سرویس بهداشتی حتما " باید دستهایتان را بشوئید و با رعایت این نکته از انتقال عفونته ای بیمارستانی پیشگیری کنید. محلول های ضد عفونی کننده (آبی رنگ) که در بخش ها کنار روشویی و گاه " کنار تخت بیماران نصب شده است جهت ضد عفونی کردن دست ها استفاده می شود.

در صورتی که بیمار تان عفونت تنفسی قابل سرایت دارد باید حتما " از ماسک استفاده کنید . در صورتی که ممکن است با خون و یا ترشحات بیمار در تماس باشید حتما " از دستکش استفاده نمایید. سطل های زرد رنگ بزرگ مخصوص زباله های عفونی ، سطل های زرد رنگ کوچک مخصوص اشیاء تیز و برنده و سطل های آبی رنگ مخصوص زباله های غیر عفونی (باقی مانده غذا و...) می باشد. در صورتی که ممکن است با خون و یا ترشحات بیمار در تماس باشید حتما " از دستکش استفاده نمایید. سطل های زرد رنگ بزرگ مخصوص زباله های عفونی ، سطل های زرد رنگ کوچک مخصوص اشیاء تیز و برنده و سطل های آبی رنگ مخصوص زباله های غیر عفونی (باقی مانده غذا و...) می باشد.

از گذاشتن مواد غذایی در پلاستیک مشکی در یخچال خودداری نمایید زیرا باعث انتقال آلودگی به یخچال و آلوده شدن مواد غذایی می شود.

جهت کنترل عفونت از رفت و آمد به اتاق بیماران دیگر پرهیز نمایید.

از آوردن گل طبیعی به بخش اجتناب نمایید.

**رعایت بهداشت فردی بیمار نظیر استفاده از لیوان و قاشق و مسواک شخصی برای بیمار و رعایت نظافت شخصی الزامی می باشد.**

## **نکات ایمنی بیمار**

دقت نمایید نرده کنار تخت بیمار در هر لحظه از شبانه روز بالا باشد .  
در صورتی که بیمار شما داروی خاصی مصرف می نماید و یا سابقه بیماری خاصی دارد پزشک را در جریان قرار دهید. داروهای مصرفی در منزل رابه بیمارستان آورده و به پرستار بخش نشان دهید. (حتی داروهای گیاهی ، مکمل ها ، ویتامین ها...)  
تحت هیچ شرایطی به سرم بیمار دست نزنید و در صورت لزوم پرستار را خبر کنید.  
در صورتی که طبق صلاحدید پزشک ، بیمار شما مرخص باشد، در صورت نیاز به تجویز دارو، پزشک مربوطه دارو را در دفترچه بیمار می نویسد که باید طبق دستور پزشک مصرف شود. ونحوه دادن دارو را باید از پرستار سؤال نمایید خواهشمند است بدون هماهنگی با پرستار از تخت خارج نشوید.

**در صورتی که در هنگام استفاده از سرویس بهداشتی بیمار با مشکل مواجه شد از زنگ احضار پرستار موجود در سرویس بهداشتی استفاده نمایید و منتظر پرستار بمانید.  
قبل از شروع تغذیه بیمار با بخش هماهنگی نمایید.**

**کلیه بیماران ضربه مغزی که از بیمارستان مرخص می شوند در صورت بروز هر یک از علائم زیر می بایست سریعاً " به بیمارستان مراجعه کنند.**

۱- کاهش سطح هوشیاری ۲- تشنج و بی قراری ۳- تب شدید ۴- سفتی گردن ۵- سردرد شدید و پیش رونده ۶- استفراغ مکرر و پیش رونده ۷- ضعف اندام های بدن ۸- اختلال دید و دوبینی ۹- خروج مایعات شفاف از گوش و یا بینی ۱۰- ضعف ۱۱- خواب آلودگی در صورت داشتن هرگونه زخم یا پانسمان باید آموزش های لازم را از پرستار بخش دریافت نمایید.  
لازم به ذکر است بعد از ترخیص به مدت ۲۴ ساعت سطح هوشیاری بیمار ضربه مغزی هر دو ساعت بایستی کنترل شود.

در صورت داشتن هرگونه زخم یا پانسمان باید آموزش های لازم را از پرستار بخش دریافت نمایید.  
در صورتی که بیمار شما به بیماری واگیردار (ایدز، هیپاتیت و...) مبتلاست حتما پرسنل را در جریان قرار دهید.

در صورت بروز هرگونه اتفاق ناخواسته (زلزله، آتش سوزی و ...) امن ترین مسیر برای خروج توسط تابلوهای سبز رنگ خروج اضطراری مشخص شده است  
جهت احضار پرستار می توانید از زنگی که بالای تخت بیمار تان وصل شده است استفاده نمایید.

در صورتیکه نیاز به آموزش و راهنمایی خاصی داشتید از پرسنل پرستاری سوال فرمائید.



در بدو پذیرش بیمار شما در بیمارستان دستبند شناسایی جهت ایشان صادر می گردد که باید در تمام اوقات بستری در بیمارستان بر روی مچ بیمار بسته شود. در صورت عدم مطابقت مشخصات دستبند با بیمار شما حتما به مسئول بخش اطلاع دهید

حتما یک شماره تماس در اختیار واحد پذیرش قرار دهید تا در صورت نیاز به اعلام نتایج معوقه تست های پاراکلینیکی با شما تماس گرفته شود.

## **بیمار گرامی**

در صورتیکه پس از ترخیص علائم زیر را مشاهده نموده اید در اسرع وقت با پزشک معالج خود و یا بخشی که در آن بستری بوده اید بین ساعت ۸:۰۰ الی ۱۴:۰۰ تماس حاصل فرمایید. تب و لرز، افزایش ترشحات تنفسی، سرفه زیاد، قرمزی و تورم و ترشحات چرکی از ناحیه عمل

## **نوبت دهی در مانگاه :**

### **بیماران بستری:**

پس از ترخیص بیمار کارت صورتی رنگ که در بر گیرنده تمام مشخصات بیمار می باشد توسط منشی بخش به همراه وی تحویل می گردد . سپس همراه بیمار به همراه کارت به پذیرش درمانگاه مراجعه و جهت تاریخ از قبل تعیین شده توسط پزشک در سرویس مربوطه پذیرش و برگ تعیین و فت از درمانگاه به ایشان تحویل می گردد. بیمار در روز تعیین شده به درمانگاه مراجعه و پس از انجام امور پذیرش و حسابداری توسط پزشک ویزیت می گردد.

### **بیماران سرپایی:**

بیمار به اتاق مسئول در مانگاه مراجعه کرده و در صورت وجود نوبت متخصص مربوطه، با تشخیص مسئول درمانگاه به بیمار برگه تعیین وقت ارائه می گردد و در غیر این صورت بیمار به مراکز دیگر راهنمایی می گردد .

## مدارک مورد نیاز جهت عمل جراحی :

آزمایش خون (اعتیاد تا ۲ ماه بعد از تاریخ انجام)  
نوار قلب و عکس قفسه سینه برای بیماران بالای ۴۰ سال (اعتبار تا ۲ ماه بعد از تاریخ انجام) و همچنین بیماران زیر ۴۰ سال که بیماری خاصی دارند (فشارخون، سابقه بیماری قلبی و بیماری های خاص ...)  
مشاوره بیهوشی بنا به درخواست پزشک معالج (اعتبار تا ۱ ماه بعد از تاریخ انجام)  
مشاوره با متخصص زنان - قلب، دندانپزشکی، تنفس بنا به دستور پزشک  
در صورتیکه بیمار شما در منزل از داروی آسپرین، وارفارین و پلاویکس استفاده می نموده حتما پرسنل پرستاری و پزشک را در جریان قرار دهید.  
قبل از عمل جراحی کلیه داروهایی که در منزل مصرف نموده اید حتی داروهای گیاهی، مکمل ها، ویتامین ها و... را پزشک و پرستار اطلاع دهید.  
حضور قیم یا سرپرست (پدر / جد پدری) برای بیماران زیر ۱۸ سال و برای بیماران بزرگسال فرزند ذکور ارشد و بستگان درجه یک جهت رضایت بیهوشی در روز عمل الزامی است.  
به همراه داشتن مدارک بالینی (نوار قلب - عکس قفسه سینه - پاسخ مشاوره بیهوشی - سی تی اسکن - دفترچه بیمه - آزمایشات) در روز عمل ضروری است.

## آمادگی های شب قبل از عمل جراحی :

شب قبل از عمل شام ساده و سبک میل شود و از ساعت ۱۲ به بعد هیچ چیزی نخورید حتی آب  
در صورت بروز هرگونه مشکل و یا انصراف از عمل جراحی خواهشمند است روز قبل از عمل از ساعت ۱۲ الی ۱۴ با شماره ۳۶۳۶۴۰۰۱ داخلی ۴۰۲۵ پذیرش اتاق عمل تماس حاصل فرمایید.  
حمام کردن و اصلاح موهای ناحیه عمل (و صورت آقایان) ضروری است.

## نحوه دسترسی به پزشک :

نام پزشک شما در کارت بالای تخت شما نوشته شده است.  
در صورت نیاز به مذاکره حضوری با پزشک خود میتوانید از برنامه درمانگاه پزشک خود که در برد اطلاع رسانی بخش نصب شده است اطلاع یابید.  
ضمناً "پزشک شما به صورت روزانه در شیفت صبح از بخش بازدید نموده و کلیه بیماران را ویزیت می نماید.

## پوشش پرسنل کادر درمان :

نحوه پوشش کلیه رده های شغلی پرسنل بیمارستان بر روی یک بنر رنگی در

کلیه طبقات بیمارستان نصب شده است.

- پزشک : روپوش سفید ،شلوار مشکی ،مقنعه مشکی
- پرستار : روپوش سفید -شلوار سورمه ی -مقنعه سورمه ای -کفش سفید
- بهیار : روپوش سفید و شلوار خاکستری -مقنعه خاکستری -کفش سفید
- کمک بهیار: روپوش سفید و شلوار خاکستری -مقنعه خاکستری -کفش

سفید

- بیمار بر: پوشش آبی یا کرمی
- پرسنل اداری : مانتو وشلوار سورمه ای با مشکی رنگ

## قوانین و مقررات بیمه ای :

### شرکت های بیمه ای طرف قرارداد این مرکز:

تامین اجتماعی ، خدمات درمانی ، نیروهای مسلح ، کمیته امداد امام خمینی ،  
شرکت نفت ، ایران، صدا و سیما ، کمک رسان ، مجتمع صنعتی فجر شیراز ، معلم ،  
بهداری زندان ، بیمه دی ، بیمه نوین  
در زمان مراجعه بیمار به بیمارستان در صورتیکه بیمار فاقد دفترچه بیمه باشد  
توسط پرسنل واحد پذیرش در سامانه بیمه سلامت ایران ثبت نام و معرفی نامه صادر می  
گردد.

### بیمارانی که هزینه ایشان آزاد محاسبه می گردد شامل موارد زیر می باشد:

۱. بیمارانی که در اثر ضرب و جرح بستری شده اند (به غیر از درگیریهای خانوادگی و  
بیمارانی که ضارب آنها متورای باشد با ارائه گزارش ) توسط کارشناس بیمه تایید نمی  
شود و به صورت آزاد محاسبه می گردد.
۲. بیماران تصادفی فاقد مدارک مورد نیاز
۳. بیمارانی که در محل کار دچار سانحه شده اند در صورت داشتن کارفرما ، هزینه به  
صورت آزاد محاسبه می گردد . ( در صورت وجود گزارش کلانتری مبنی بر اینکه  
بیمار کارگر روزمزد بوده و پس از تایید کارشناس بیمه ، هزینه با دفترچه بیمه بیمار  
محاسبه می گردد.)
۴. بیمارانی که بیمه پایه آنها طرف قرارداد بیمارستان نمی باشد.

### شرایط استفاده و تایید بیمه :

کپی از کارت شناسایی ، کپی از برگ دستور بستری به غیر از بیمه تامین اجتماعی  
دفترچه بیمه تاریخ اعتبار داشته باشد.  
داشتن برگ سفید در دفترچه بیمه نیروهای مسلح  
فرم تایید شده توسط کارشناس بیمه

## بیماران تصادفی :

نمی توانند از دفتر چه بیمه استفاده کنند و می بایست صورتجلسه کلانتری که نام بیمار در آن نوشته شده و ممهور به مهر و امضاء رئیس کلانتری باشد را به همراه کپی کارت شناسایی بیمار را به واحد ترخیص تحویل نمایند. (مهر دبیرخانه کلانتری قابل قبول نیست)

بیماران تصادفی تا ۲ ماه بعد از اولین مراجعه از بیمارستان شامل قانون ۹۲ (بیماران تصادفی) می باشد و پس از آن در صورت مراجعه بعدی بایستی از دفتر چه بیمه استفاده نمایند .

لطفا در هنگام ترخیص خلاصه پرونده بیمار را از بخش مربوطه تحویل بگیرید.

## راهنمای ترخیص بیماران:

### مراحل ترخیص بیماران بیمه شده:

تحویل دفترچه بیمار به واحد پذیرش بلافاصله پس از بستری شدن بیمار  
تأیید دفترچه بیمار توسط کارشناس بیمه  
کپی کارت ملی و برگ دستور بستری  
در صورت اعلام کارشناس ارائه گزارش حادثه از پاسگاه توسط بیمار و ارائه به واحد ترخیص  
و ترخیص بیمار

در صورت عدم تحویل دفترچه به واحد حسابداری هزینه بیمار آزاد محاسبه می گردد.  
بیمار بدون همراه توسط مسئول بخش پرستاری به مددکار یا روابط حقوقی بیمارستان معرفی می گردند.  
" در صورت نیاز به داشتن اطلاعات بیشتر لطفاً به واحد ترخیص مراجعه فرمایید. "

### راهنمای ترخیص بیماران تصادفی:

قابل توجه بیمارانی که دچار حوادث رانندگی و تصادفات شده اند:  
لطفاً جهت ترخیص از بیمارستان و استفاده از مزایای مالی مراحل زیر را هرچه سریع تر انجام دهید:  
در صورت نداشتن برگ اورژانس که تمامی شرایط تصادف در آن ثبت شده باشد، دریافت معرفی نامه از  
بیمارستان و ارائه آن به پاسگاه جهت دریافت صورتجلسه یا کروکی  
صورتجلسه یا کروکی پاسگاه که نام بیمار در آن نوشته شده و یا مهر و امضاء رئیس پاسگاه تأیید شده  
باشد.  
کپی کارت شناسایی بیمار (شناسنامه یا کارت ملی) + معرفی نامه بیمارستان + صورتجلسه پاسگاه  
+ کروکی محل تصادف  
برابر اصل کردن کلیه مدارک فوق توسط پاسگاه یا دادگاه  
تحویل مدارک تصادفی بعد از گرفتن چند سری کپی برای خود بیمار به واحد ترخیص  
ترخیص بیمار



در صورتیکه صورت جلسه براساس اظهارات بیمار باشد باید مجدداً " به کلانتری مراجعه کرده و تصادف توسط رئیس کلانتری تأیید گردد.

در صورت ترسیم نشدن کروکی ، علت آن توسط پاسگاه ذکر و مهر و امضاء گردد + تأییدنامه بیمارستان توسط پاسگاه مربوطه

" در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر لطفاً " به واحد ترخیص مراجعه فرمائید.

تبصره : در صورت عدم ارائه مدارک فوق هزینه بیمار آزاد محاسبه می گردد.

بیماران بلاصاحب جهت انجام روند ترخیص به مددکار و مشاور حقوقی مراجعه نمایند.

## طرح تحول سلامت

در راستای منویات مقام معظم رهبری و وزیر محترم بهداشت نسبت به اجرای طرح تحول سلامت اقدام نموده و موارد ذیل را به استحضار می رساند :

این مرکز با رعایت سیستم ارجاع (پزشک خانواده) فقط ۵ در صد فرانشیز از بیماران دریافت می کند. فقط بستری بیمه سلامت اعمال می شود.

➤ بیماران دارای بیمه تکمیلی باید در هنگام پذیرش نوع بیمه تکمیلی خود را به مسئول پذیرش اعلام نمایند . تا راهنمایی های لازم به آنها داده شود.

➤ بیماران تصادفی کما فی السابق برابر دستورالعمل ماده ۹۲ وزارت بهداشت پذیرش و مشمول دستورالعمل طرح تحول سلامت نمی گردند.

بیماران ضرب و جرح و خودکشی و اعمال جراحی زیبایی مشمول طرح تحول نظام سلامت نمی باشند .

" بیماران و مراجعه کنندگان محترم در صورت وجود هرگونه سوال یا ابهام در خصوص طرح تحول نظام

سلامت می توانند در ساعات اداری به مسئول واحد پذیرش و ترخیص و بعد از آن به دفتر سوپروایزر مراجعه نمایند."

شماره تماس واحد حسابداری ترخیص	6364001 -4208 6364001 -4287	شماره سیستم پیام کوتاه بیمارستان	۵۰۰۰۲۰۷۰۰۰۳۳۳۱
شماره تماس سوپروایزر	09303617840	سامانه پاسخگویی استانی	1590
شماره تماس دفتر مدیریت	6364001 -4003	سیستم پیام کوتاه پاسخگویی استانی	20001590
		سیستم تماس مرکز پایش مراقبت MCMC های درمانی	1819
آدرس سایت بیمارستان شهید رجایی / صفحه رسیدگی به شکایات      rajaeehosp.sums.ac.ir		سایت تحول سلامت Tahavol.behd.gov.ir	

### تعارف های هتلینگ این مرکز در سال ۱۴۰۱:

فعالیت	مبلغ به ریال
هزینه بخش مراقبتهای ویژه	۱۲/۱۵۹/۰۰۰
هزینه تخت عمومی	۲/۶۲۰/۰۰۰
هزینه اتاق ۲ تخته	۳/۹۳۲/۰۰۰
هزینه همراه	۷۶۶/۰۰۰

هزینه همراه شامل مبل تخت خواب شو که در اختیار همراه بیمار قرار دارد می باشد و براساس تعارفه مصوب و ابلاغی هیئت محترم دولت در سال ۱۴۰۱ به مبلغ ۷۱۶۶۰۰۰ ریال به صورت روزانه محاسبه و هزینه آن نقداً در صورت حساب بیمار لحاظ شده و دریافت می گردد. که این هزینه در تعهد سازمان های بیمه گرو حوادث ترافیکی نمی باشد.

جهت خریداری ژتون غذا در هر سه وعده به صندوق ژتون واقع در زیر زمین مراجعه فرمایید.

جهت اطلاع از سایر تعارفه ها می توانید به سایت بیمارستان و یا واحد درآمد واقع

در طبقه ششم مراجعه فرمایید.

## قابل توجه بیماران ترخیصی :

فرم آموزش حین ترخیص توسط پرستار بخش به شما تحویل داده می شود که شامل فعالیت هایی است که پس از ترخیص مجاز به انجام آن می باشید. (از جمله: مراقبت های خاص، علائم هشدار دهند، نحوه استفاده دارو در منزل، آموزش های پزشک، نوبت ویزیت درمانگاه، آدرس و شماره تلفن ضروری بیمارستان)

کارت صورتی رنگ جهت نوبت درمانگاه به شما داده می شود.

فرم خلاصه پرونده که حاشیه سبز رنگ دارد نیز توسط پزشک تکمیل و تحویل شما می گردد.

## مدارک لازم جهت تحویل جسد:

گرفتن گواهی فوت و نامه دادستانی از بخش

مراجعه به دادگستری ( در صورتی که فوتی تصادفی باشد مراجعه به دادگاه

تصادفات واقع در چهار راه تخت جمشید و در غیر این صورت مراجعه به دادگاه

فلکه اطلسی ) جهت اخذ تأییدیه .

مراجعه به کلانتری (در صورتی که حادثه خارج از شهر شیراز رخ داده است به

کلانتری ۱۵ قصرالدشت و در غیر این صورت به کلانتری محل حادثه مراجعه

شود. )

کپی کارت شناسایی فوتی

کپی کارت شناسایی تحویل گیرنده جسد ( بستگان درجه یک )

دریافت برگ تسویه حساب از واحد ترخیص

گرفتن پرونده پزشکی بیمار از بخش مربوطه و برابر با اصل کردن کپی آن در

واحد مدارک پزشکی (در ساعات غیراداری به دفتر سوپروایزور مراجعه شود.)

تحویل کلیه مدارک فوق به واحد متوفیات

تحویل جسد تا ساعت ۷ عصر امکان پذیر است.

## خدمات آموزشی به بیمار و همراه بیمار

آموزش به بیمار و همراه بیمار در این مرکز درمانی برای بیماران با آسیب های شدید که در بخش های مراقبت ویژه تحت درمان قرار می گیرند به صورت سیستمی جامع انجام می گیرد. هر زمان که بیمار از لحاظ وضعیت جسمی در شرایطی قرار داشت که امکان مراقبت ها در بخش میسر بود پرستار بخش با کارشناس آموزش به بیمار تماس حاصل می نماید. کارشناس آموزش به بیمار متناسب با نوع نیاز بیمار را در برنامه آموزشی قرار می دهد این آموزش ها به صورت مدون و به دو صورت عملی و تئوری به این دسته از بیماران به صورت اختصاصی آموزش داده می شود.

## آموزش چهره به چهره:

کتابچه آموزشی، برگزاری کلاس آموزشی، مشاوره تلفنی، اینستاگرام آموزشی بیمارستان، خط موبایل مستقیم (۰۹۱۷۸۷۷۹۳۳۰) در صورتیکه بیمار شما در بخش های مراقبت های ویژه ICU تحت درمان می باشد می توانید از آموزش های اختصاصی در این خصوص بهره مند گردید. آموزش ها به صورت گروهی در روزهای یکشنبه، سه شنبه و پنجشنبه ۱۱ الی ۱۲ برگزار می گردد. بروشورهای آموزشی در سایت بیمارستان لینک آموزش همراهان و مراجعین بارگذاری شده است.

**جهت ارتباط مستقیم با کارشناس آموزش به بیمار می توانید در ساعات اداری ایام غیر**

**تعطیل با شماره ۰۹۱۷۸۷۷۹۳۳۰ تماس حاصل فرمائید.**

## برنامه گروهی آموزش به بیمار :

ساعت برگزاری کلاس ها		
-	-	شنبه
آموزش فیزیوتراپی ۱۲-۱۳	آموزش به بیمار ۱۰-۱۲	یکشنبه
-	-	دوشنبه
-	آموزش به بیمار ۱۰-۱۲	سه شنبه
روان شناسی مدیریت ذهن و هیجانات در برخورد با موقعیت های محیطی ۱۲-۱۳	-	چهارشنبه
آموزش تغذیه ۱۲-۱۳	آموزش به بیمار ۱۰-۱۲	پنجشنبه

مراجعه کننده گرامی در صورت نیاز می توانید با شماره تلفن های زیر تماس حاصل فرمائید .

شماره تماس کارشناس آموزش به بیمار: ۰۹۱۷۸۷۷۹۳۳۰

شماره تماس مشاور تغذیه : ۰۹۱۷۸۸۴۶۶۷۲

اینستاگرام آموزش بیمارستان : @ragaei-hospital

آپارات : [www.Apparat.com/shiraz-rajaei-hospital](http://www.Apparat.com/shiraz-rajaei-hospital)

### مشاوره تغذیه:

با توجه به اینکه تغذیه مناسب در طول مدت بیماری و دوره درمان بیمار نقش به سزایی دارد لذا شما می توانید در صورت نیاز به آموزش نحوه تغذیه بیماران در ساعات اداری (از ساعت ۸ لغایت ۱۴) به اتاق مشاوره تغذیه واقع در طبقه اول ساختمان اداری مراجعه و یا با شماره تلفن

تماس حاصل نمایید. 091788406672

### مددکاری اجتماعی:

در صورت نیاز به انجام هرگونه راهنمایی و امور مربوط به واحد مددکاری همه روزه به جز ایام تعطیل از ساعت ۷:۳۰ لغایت ۱۴:۳۰ به واحد مددکاری واقع در طبقه همکف مراجعه نمایید.

## مراقبت های روحانی:

همه روزه نماز ظهر و عصر به صورت جماعت در نمازخانه بیمارستان واقع در طبقه دوم ساختمان درمانی برگزار می گردد . و روزهای پنجشنبه مراسم زیارت عاشورا در نمازخانه بیمارستان برگزار می گردد. در صورت نیاز به مشاوره مذهبی می توانید بعداز نماز ظهر به روحانی بیمارستان در نمازخانه و کارشناس مشاوره مذهبی واقع در طبقه ششم مراجعه نمایید.

در صورتیکه بیمار برای انجام فرایض دینی خود نیاز به مهر ، جانماز ، سنگ تیمم و... دارد باید مسئول بخش را در جریان قرار دهد.

## مشاوره روانشناسی :

در صورتی که نیاز به مشاوره روانشناسی دارید می توانید همه روزه به جز ایام تعطیل از ساعت ۸ الی ۱۱ به کارشناس مشاور مقیم در بیمارستان واقع در طبقه همکف قسمت روانشناسی مراجعه فرمایید.

## ایستگاه مطالعه :

در راستای ارائه خدمات مطلوب تر به ارباب رجوع این مرکز اقدام به راه اندازی ایستگاه مطالعه نموده است . خواهشمند است پس از مطالعه کتابها را در مکان خود قرار دهید.

## دستگاه کپی:

جهت تهیه کپی از مدارک دستگاه کپی در بوفه طبقه همکف و محوطه موجود است.

## سیستم: Bluetooth

در صورت روشن بودن سیستم Bluetooth تلفن همراه شما در محیط بیمارستان (طبقه همکف قسمت درمانگاه) اطلاعات مورد نیاز و پیام های آموزشی از این طریق برای شما ارسال می گردد .



## اقامتگاه بیماران :

به منظور رضایتمندی هرچه بیشتر مراقبین و ایجاد محیطی امن و آرام جهت ارائه خدمات هموطنان عزیز این مرکز اقدام به راه اندازی اقامتگاه ویژه همراه بیماران نموده است که شامل امکانات زیر می باشد.

اتاق های مجزا، آشپزخانه، سرویس بهداشتی و لابی و...

همراهان محترم در صورتی که قصد داشته باشند در بیمارستان اقامت کنند بایستی به اقامتگاه همراه بیمار مراجعه و از تجمیع در محوطه بیمارستان خودداری نمایند.

جهت هماهنگی رزرو اتاق در اقامتگاه می توانید به دفتر سوپروایزر مراجعه کرده و نامه جهت رزرو اقامتگاه (عصر و شب) به شما داده می شود .

## رسیدگی به شکایات :

شما می توانید جهت ارائه هرگونه پیشنهاد، انتقاد، شکایت و یا پیگیری هر گونه خطای پزشکی به یکی از طرق زیر با مسئولین مربوطه ارتباط حاصل فرمائید.

سایت بیمارستان : [www. Rajaeehosp.sums.ac.ir](http://www.Rajaeehosp.sums.ac.ir) لینک رسیدگی به شکایات فرم رسیدگی به شکایات

## مراجعه حضوری:

الف) دفتر رسیدگی به شکایات واقع در طبقه اول ساختمان اداری  
ب) دفتر سوپروایزر واقع در ساختمان درمانی طبقه همکف جنب واحد فوریتهای جراحی

## مکاتبه ای:

مراتب با ذکر نام و شماره تماس (در صورت تمایل به دریافت پاسخ) در فرم های موجود در ایستگاه های مطالعه مستقر در کلیه طبقات ثبت نموده و در صندوق مربوطه بیندازید.

پیامک : ارسال پیامک از طریق شماره ۵۰۰۰۲۰۷۰۰۰۳۳۳۱

## تماس تلفنی:

تماس با شماره تلفن بیمارستان ۳۶۳۶۴۰۰۱ داخلی ۴۲۹۵ و ۴۴۵۳ در صورت عدم حضور مسئولین گذاشتن پیغام در صندوق بیمارستان

تماس با شماره ۰۹۱۷۸۷۸۹۵۳۳ (سوپروایزر اورژانس) و ۰۹۱۷۸۷۸۹۵۳۲ در ساعات غیر اداری قابل ذکر است که موضوعات مطرح شده در اسرع وقت رسیدگی شده و پاسخ داده خواهد شد .

## نظر سنجی:

نظرات مراجعان در زمینه اطلاع رسانی ، رفتار کارکنان و چگونگی ارائه خدمت رسانی براساس فرم نظر سنجی از ارباب رجوع اخذ خواهد شد.

پیشنهادات مراجعین به کمیته پیشنهادات دانشگاه علوم پزشکی ارجاع داده می شود.

این فرم در بدو ورود به بیمارستان در اختیار مراجعین قرار داده خواهد شد.

لذا از کلیه مراجعین محترم تقاضا می شود نسبت به تکمیل فرم ها با این مرکز همکاری نموده و ما را در ارائه هرچه بهتر خدمات یاری رسانید.

در صورتیکه از نحوه برخورد همکاران رضایت یا شکایت داشتید حتما نام ایشان را در فرم های نظر سنجی قید نمایید.

## سایت :

آدرس وب سایت بیمارستان : [www.rajaehosp.sums.ac.ir](http://www.rajaehosp.sums.ac.ir)

اطلاعات مندرج در سایت : لینک راهنمای مراجعین

فرم های مورد نیاز ارباب رجوع، فرآیندهای مورد نیاز بیماران، قوانین و مقررات بیمارستان، فیلم های آموزشی، پمفلتهای مراقبت از بیماران، مراحل ترخیص و قوانین بیمه ای، هزینه های هتلینگ و حق العلاج ، کتابچه حقوق گیرنده خدمت و منشور حقوق بیماران، امکانات و فعالیت های برجسته مرکز، فرم های نظرسنجی و ثبت شکایات، مشاوره پزشکی

### تلفن های داخلی بیمارستان

تلفن تماس بیمارستان : ۳۶۳۶۴۰۰۱ (بیمارستان مجهز به سیستم تلفن گویا می باشد لذا در صورت نیاز می توانید با کلیه بخش های بیمارستان تماس حاصل نمایید.

### ساعت کار واحد های مختلف بیمارستان

واحد	بخش
روزهای غیر تعطیل ۷-۱۴	ریاست و مدیریت ، امور اداری ، حسابداری ، درآمد ، اقتصاد درمان ، مدارک پزشکی ، پزشکی قانونی ، امور حقوقی ، مددکاری ، رسیدگی به شکایات ، درمانگاه
شبانه روزی	بخش های اورژانس ، بستری و مراقبت های ویژه ، رادیولوژی ، آزمایشگاه ، داروخانه و دفتر سوپروایزر

## سازمان ها و مراکز حمایتی :

مرکز	شماره تلفن	آدرس
انجمن MS	۰۷۱۳۶۲۷۵۷۷۹	خیابان قم آباد، روبه روی خیابان مهر، روبروی باشگاه بانک سپه، پلاک ۲۱۶
اداره کل بهزیستی	۰۷۱۳۸۳۰۳۰۰۱	کوی زهرا، بهزیستی شهرستان شیراز
کمیته امداد مرکزی	۰۷۱۳۲۳۰۵۶۱۰	خیابان زند روبروی بیمارستان سعدی
مددکاری دانشگاه	۰۷۱۳۲۱۲۲۰۲۶	خیابان زند - ساختمان مرکزی علوم پزشکی
مرکز مشاوره بیماری های رفتاری (لاوان)	۰۷۱۳۷۳۶۳۰۰۴	بین فلکه کوزه گری و چهارراه مقر، خیابان لاوان
دفتر کمیساریای سازمان ملل	۰۷۱۳۷۲۲۹۶۸۸	خیابان مدرس، خیابان بدونک، روبروی پارک ارغوان
کلینیک وارفارین	۰۷۱۳۶۱۲۱۰۰۰	فلکه نمازی در مانگاه شهید مطهری
اداره کل بیمه خدمات درمانی	۰۷۱۳۲۳۲۱۲۰۰	خیابان ملاصدرا - کوچه ۱۱
بنیاد امید	۰۷۱۲۳۰۳۳۲۷	خیابان زند، چهار راه خیرات، به طرف سه راه انوری روبروی بانک سپه ساختمان مجرد واحد ۱
اداره امور اتباع و مهاجرین	۰۷۱۳۷۲۲۷۰۷۳۴	خیابان مدرس
سرای سالمندان شیراز	۰۹۱۷۷۱۲۶۴۸۹	بلوار پارسیان جنب انبار ایران گاز
خیریه دستان مهر علی	۰۷۱۳۲۳۴۳۴۵۷	خیابان زند، ساختمان مرکزی علوم پزشکی
بنیاد شهید و جانبازان	-	کارشناس مربوطه مستقر در طبقه همکف بیمارستان
بیمه سلامت ایرانیان	۰۷۱۳۶۲۴۴۵۸۴	شعبه تاجارا (ابتدای بلوار میرزای شیرازی روبروی بانک ملت ساختمان غزل)
اداره کل بیمه تامین اجتماعی	۰۷۱۳۶۴۹۱۴۰۸	خیابان ستارخان
	۰۷۱۳۶۴۹۱۴۰۵	
اداره کل بیمه نیروهای مسلح	۰۷۱۳۲۲۵۳۷۸۹	خیابان ساحلی
	۰۷۱۳۲۲۵۳۶۵۴	

### خدمات قابل ارائه در این مرکز

سرویس های درمانی	جراحی عمومی	جراحی منزه اعصاب	جراحی ارتوپدی	جراحی فک و صورت	جراحی پلاستیک	جراحی گوش و حلق و بینی
سرویس های مشاوره	متخصص چشم	متخصص قلب و عروق	متخصص داخلی	متخصص کلیه و مجاری ادراری	متخصص داخلی و منزه اعصاب	متخصص غشایی
سرویس های تخصصی	متخصص روانشناسی	متخصص زنان	متخصص غدد	متخصص اردو لوزی ترمیمی	مشاوره گوش و حلق و بینی	سرویس فک و صورت
پارامدیسیک و تجهیزات پزشکی	رادیولوژی دیجیتال DDR-CR	اکولار دیگولرانی	سونوگرافی	آزمایشگاه	فیزیوتراپی	اندوسکپی
	CT-SCAN	برونکوسکپی				
درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی	ارتوپدی	جراحی منزه اعصاب	جراحی عمومی	جراحی فک و صورت	طب اورژانس	یوشی
	پزشکی قانونی	روانشناسی روانشناسی	دندانپزشکی	گوش و حلق و بینی	غدد و کولئ استخوان	



شماره تلفن گویای بیمارستان : ۳۶۳۶۴۰۰۱



آدرس بیمارستان : شیراز - بلوار شهید چمران - جنب بیمارستان شهید چمران -  
بیمارستان حاج محمد اسماعیل امتیاز و فوریتهای جراحی شهید رجایی