



راهنمای بیماران

مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع)



دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سمنان

مؤلفین: مریم نصیری - طاهره جمشیدی

طراح جلد: احسان تیموری

تیراژ: ۱۰۰ نسخه

ناشر: چاپ نفیس

مالکیت مادی و معنوی این اثر، متعلق به مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع) سمنان می‌باشد. هرگونه کپی برداری پیگرد قانونی دارد.

فهرست

- ۱.....مقدمه
 - ۲.....تاریخچه بیمارستان
 - ۳.....ماموریت مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع)(MISSION)
 - ۳.....چشم انداز مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع)(VISSION)
 - ۳.....ارزشهای بنیادین (core values)
- فصل ۱- آگاهانه درمان شوید
- ۷.....حقوق شما
 - ۸.....مسئولیت ها و وظایف شما
 - ۱۰.....اهمیت خلاصه پرونده و دریافت آن
 - ۱۰.....فرایند درخواست کپی پرونده
 - ۱۱.....سنجش رضایت بیماران
 - ۱۱.....زمان اقامت
 - ۱۲.....اشیاء گرانبها و لوازم شخصی
 - ۱۳.....روش اجرائی پذیرش بیمار بستری
 - ۱۴.....تیم درمان شما
 - ۱۵.....آمادگی قبل از عمل جراحی
 - ۱۶.....ملاقات در بخش های ویژه
 - ۱۶.....سلامتی و امنیت شما
 - ۱۷.....ایمنی دارویی

- ۱۸.....تأمین نسخ دارویی.....
- ۱۸.....در درمانتان مشارکت کنید.....
- ۲۰.....آمادگی برای ترخیص.....

فصل ۲- راهنمایی های عمومی

- ۲۴.....نمازخانه.....
- ۲۴.....تلفن.....
- ۲۴.....تاکسی تلفنی.....
- ۲۴.....دستگاه خودپرداز(ATM).....
- ۲۵.....بوفه بیمارستان.....
- ۲۵.....خدمات ویژه.....
- ۲۵.....ویلچر.....
- ۲۵.....پارکینگ.....
- ۲۶.....خطوط راهنما.....
- ۲۶.....تلفن همراه.....
- ۲۷.....گل.....
- ۲۷.....عیادت کنندگان.....
- ۲۷.....تفکیک پسماندها.....
- ۲۸.....حقوق کارکنان.....
- ۲۸.....اطلاع رسانی قانون.....
- ۲۹.....معرفی خدمات بستری و درمانی.....

- ۳۰..... معرفی خدمات کلینیکی
- ۳۱..... معرفی خدمات تشخیصی پاراکلینیکی
- ۳۱..... دفتر رسیدگی به شکایت
- ۳۲..... فرم اطلاع رسانی به شاکیان
- ۳۲..... فرم ثبت پیشنهاد، انتقاد
- ۳۵..... بخش هایی از آئین نامه اجرایی ماده ۹۲ قانون برنامه چهارم توسعه
- ۳۸..... راهنمای خیرین
- ۳۹..... راهنمای بخش ها و واحد های بیمارستان
- ۴۰..... کروکی بیمارستان
- ۴۱..... تماس با ما

مقدمه

مقدم شما عزیزان را به مرکز تخصصی امیرالمومنین (ع) گرامی داشته و از شما به خاطر انتخاب این بیمارستان جهت رفع نیازهای درمانی خود سپاسگزاریم. تمام تلاش خود را نموده ایم تا با استفاده از کارکنان مجرب و بکارگیری تکنولوژی روز دنیا، ضمن ارائه خدمات مطلوب، در جهت رضایت شما گام برداریم. خوشنودی شما اولویت نخست ماست و کارکنان این مرکز خود را مفتخر، بلکه متعهد به خدمت صادقانه به شما مراجعین محترم دانسته و ایمان دارند رضای خالق، وابسته به رضای مخلوق است.

تاریخچه بیمارستان

بیمارستان امیرالمؤمنین (ع) سمنان وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سال ۱۳۶۷ در زمینی به مساحت ۷ هکتار و زیربنای حدود یازده هزار متر مربع احداث و آغاز به کار نموده است و از خرداد ۱۳۸۴ حدود دو هزار و نهصد و هشتاد و پنج متر مربع به زیربنای آن اضافه گردیده است. در حال حاضر زیربنای بیمارستان حدود سیزده هزار و نهصد و هشتاد و پنج متر مربع می باشد.

این بیمارستان با بهره گیری از تجارب مناسب و ارزشمند مدیران، پزشکان و پرسنل متعهد و کوشای خود توانسته است گام‌های بزرگی در جهت سلامت مردم شریف سمنان بردارد.

امید است با بهره گیری از سیستم‌های فنی و مدیریتی در جهت بهبود مستمر، ارتقا کیفیت خدمات درمانی و رضایت هرچه بیشتر مراجعان گام بردارد.

ماموریت مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع) (MISSION)

این مرکز ارائه دهنده خدمات درمانی و آموزشی در شهر سمنان است. ما متعهد می شویم تا بیماران منطقه را با کیفیت بالا درمان نموده و دانشجویان رشته علوم پزشکی را با بهترین شیوه های آموزشی، آموزش دهیم. در این راستا، این مرکز، افزایش رضایت مشتریان را بالاترین هدف خود قرار داده است.

چشم انداز مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع) (VISSION)

ما بر آنیم خدمات آموزشی درمانی را با بهترین کیفیت و براساس بالاترین سطح رضایت مشتری ارائه دهیم. ما اطمینان داریم که با تلاش روز افزونمان تا ۳ سال آینده، یکی از بهترین مراکز هیات امنایی، در سطح کشور خواهیم بود.

ارزشهای بنیادین (core values)

ما تلاش می کنیم اخلاق گرا، ارزش گرا و بیمارمحور باشیم و برای بیماران و سایر مشتریان، ارزش های مطلوب ایجاد کنیم. دانش محوری، کرامت کارکنان، تعالی جویی و تفکر ناب، تعهد به مسوولیت های اجتماعی، توجه به محیط زیست و برخورد محترمانه با همه، وظیفه ماست.

فصل اول

آگاهانه درمان شوید

حقوق شما

مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع) متعهد می‌گردد اطلاعات پزشکی شما را کاملاً محرمانه حفظ کند و انتظار داریم شما به عنوان بیمار این مرکز با تیم درمانی خود به راحتی ارتباط برقرار کنید، در انتخاب نوع درمان خود مشارکت داشته باشید و ایمنی خود را با افزایش معلومات و مشارکت فعال خود در درمان، ارتقاء دهید. ما شما را در درمان سهیم می‌دانیم، لذا انتظار داریم با حقوق و مسئولیت‌های خود در مدت اقامت در بیمارستان آشنا باشید. شما از هر ملیت، جنسیت، مذهب یا نژادی که باشید، حق دارید از مراقبت همراه با احترام و توجه برخوردار باشید.

شما حق دارید مراقبت خود را در یک محیط امن، دریافت نمایید.

شما حق دارید با اسم خودتان خوانده شوید و اسامی پزشکان، پرستاران و سایر اعضاء تیم مراقبت خود را بدانید.

شما حق دارید بر اساس تشخیص پزشک معالج عضوی از خانواده، یا فردی به انتخاب خود را به عنوان همراه داشته باشید.

شما حق دارید پزشک معالج شما را از تشخیص بیماری‌تان، منافع و مضرات درمان اعم از عوارض جانبی و ناخواسته، مطلع سازد.

شما حق دارید قبل از شروع هر فرایند درمانی غیر اورژانسی، از معلومات کامل برخوردار شوید

شما حق دارید دردتان تسکین داده شود و در تصمیمات مربوط به مدیریت و کنترل دردتان مشارکت داشته باشید.

شما حق دارید حریم خصوصی و محرمانه‌تان هنگام معاینه، درمان و گفتگو در خصوص بیماری‌تان، کاملاً حفظ شود.

شما، اعضای خانواده و دوستان تان در صورت اجازه شما، حق مشارکت در تصمیم گیری های مرتبط با مراقبت، درمان و خدمات را دارید. اگر بدون اجازه پزشک و با رضایت شخصی بیمارستان را ترک کنید، بیمارستان و پزشکان در قبال هر پیامد پزشکی احتمالی، مسوول نخواهند بود.

شما حق دارید قبل از انتقال به مؤسسات یا مراکز دیگر ارائه دهنده خدمات، مطلع شده و در تصمیم گیری مداخله نمایید. شما حق دارید قبل از ترخیص، درباره مراقبت های پس از ترخیص آموزش ببینید.

شما حق دارید درباره پزشک مسوول و بیماری تان، اطلاعات مفصلی داشته باشید.

کلیه مدارک و موارد مربوط به درمان شما محرمانه خواهد بود، مگر در مواردی که منع قانونی نداشته باشد.

شما حق دارید نگرانی هایتان را در مورد سیر درمان، با پزشک، پرستار و مدیر پرستاری مطرح کنید.

مسئولیت ها و وظایف شما

انتظار می رود اطلاعات کامل و دقیقی اعم از نام و نام خانوادگی، آدرس و شماره تلفن، تاریخ تولد، بیمه و سایر اطلاعات ضروری در اختیار بیمارستان قرار دهید، خواهشمند است درخصوص سابقه هرگونه بیماری در گذشته، شرایط فعلی، سابقه بستری در بیمارستان، مصرف انواع داروها، ویتامین ها یا فرآورده های گیاهی خاص، بیمارستان را مطلع نمایید.

اگر هرگونه ابهامی در مورد دستورات دارویی یا توضیحات داده شده، وجود دارد، مطرح نمایید.

اگر فکر می‌کنید نمی‌توانید قسمت‌هایی از برنامه درمانی خود را انجام دهید، حتماً به پزشک خود اطلاع دهید. عواقب هرگونه پیامد ناشی از عدم هماهنگی بر عهده شماست.

انتظار می‌رود فعالانه در مدیریت درد خود مشارکت داشته باشید و پزشکان و پرستاران را از تاثیر درمان خود مطلع سازید.

اشیاء قیمتی خود را در منزل بگذارید و صرفاً موارد ضروری در مدت اقامت خود در بیمارستان را همراه داشته باشید.

وظیفه شماست که با کلیه کارکنان بیمارستان، بیماران و ملاقات کنندگان رفتار محترمانه و مناسبی داشته باشید و ضمن توجه به مقررات و قوانین بیمارستان، سکوت را رعایت کنید.

تعداد ملاقاتی‌ها نباید موجب مزاحمت دیگران شود. ساعت ملاقات، همه روزه از ساعت ۳:۰۰ تا ۴ بعد از ظهر است.

لازم است ضمن کسب اطمینان از اعتبار دفترچه بیمه درمانی خود، به موقع نسبت به پرداخت صورتحساب‌های خود اقدام کنید.

اگر زمان ویزیت یا بستری شما از قبل تعیین شده است، خواهشمند است به موقع به مرکز مراجعه نمایید.

اهمیت خلاصه پرونده و دریافت آن

در زمان مراقبت از بیمار در بیمارستان، پرونده بالینی وی توسط افراد مختلف تکمیل می‌شود و پس از آن به نحو قابل دسترسی، در بخش فناوری اطلاعات واحد سلامت (آمار و مدارک پزشکی) نگهداری می‌گردد. با توجه به این که شما صاحب اطلاعات و مندرجات پرونده پزشکی خود هستید و بیمارستان مالکیت فیزیکی آن را دارا می‌باشد، این حق شماست که نسخه ای از خلاصه پرونده پزشکی خود را داشته باشید. با توجه به مشترک بودن اغلب اطلاعات فرم های متفاوت پرونده، ارائه کل پرونده به بیماران ضروری نیست. به منظور تسهیل این روند، بیمارستان اقدام به تهیه خلاصه پرونده در یک برگ به صورت کلی نموده است، که بسیاری از نیازهای شما را از جمله زمان مراجعه مجدد به پزشک یا مرکز تخصصی دیگر برای ادامه درمان و انجام امور اداری مرتفع می‌سازد. خواهشمند است هنگام ترک بخش، پس از ترخیص، نسخه ای از خلاصه پرونده را از منشی بخش دریافت نمایید. خواهشمند است در حفظ و نگهداری فرم خلاصه پرونده دقت نمایید، ارائه آن در مراجعات بعدی به انجام امور سرعت می‌بخشد و از بسیاری از خدمات تکراری جلوگیری می‌کند.

فرایند درخواست کپی پرونده

طبق قانون، بیمار مجاز است فرم خلاصه پرونده خود را جهت انجام پاره ای از امور، دریافت نماید، ولی در صورتی که نیاز به کپی از سایر اوراق پرونده باشد، با ارائه نامه رسمی از مرجع درخواست کننده، می‌توانید با مراجعه به بخش فناوری اطلاعات سلامت (آمار و مدارک پزشکی)، نسبت به اخذ تصویر

برابر اصل پرونده بالینی خود اقدام نمایید. در صورت مراجعه بدون نامه کتبی، فقط یک نسخه از خلاصه پرونده قابل ارائه به شما خواهد بود.

سنجش رضایت بیماران

پرسشنامه ای به منظور اخذ و گردآوری نظرات بیماران و همراهیان درخصوص خدمات بیمارستان تدوین شده است. خواهشمند است چند دقیقه از وقت خود را برای تکمیل این پرسشنامه اختصاص دهید. این پرسشنامه بایستی پس از انجام کلیه امور، از جمله پایان خدمات ترخیص، تکمیل شود. امتیاز دهی و نظرات شما به ما کمک می کند، نه تنها خواسته های شما برآورده شود، بلکه به طور مستمر انتظارات بیماران در طول زمان برآورده گردد.

زمان اقامت

هدف ما این است که شما در طول اقامت خود تا حد امکان احساس رفاه و آرامش کنید. در زمان مراجعه خود به بیمارستان جهت پذیرش، موارد زیر را همراه خود داشته باشید

- دستور پزشک بیمارستان
- دفترچه بیمه با تاریخ معتبر و برگه کافی (در هنگام پذیرش و ترخیص)
- کارت شناسایی یا کارت ملی
- کلیه آزمایش ها و مدارک پزشکی قبلی

نکته

* حضور همسر برای پذیرش بستری خانم های باردار الزامی است.
* در صورتی که بیمار بستری به سن قانونی نرسیده یا در شرایط روحی و جسمی نابالغ باشد، باید ولی (پدر) یا قیم قانونی بیمار (با در دست داشتن

اسناد قانونی) در هنگام پذیرش جهت رضایت بستری و درمان حضور داشته باشد.

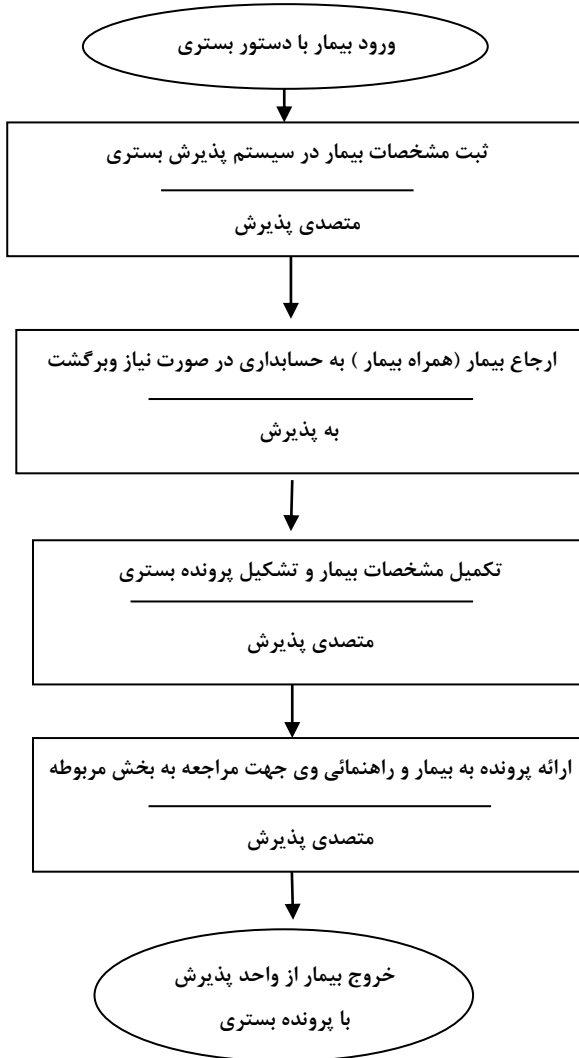
* بیماران سرپایی اتاق عمل در هنگام مراجعه باید ناشتا باشند.

* بیماران اورژانسی از هر گونه پرداخت در زمان پذیرش معاف هستند.

قبل از بستری شدن در بیمارستان با سازمان بیمه گر خود مشورت نموده و در مورد اینکه چه خدماتی مشمول بیمه خواهد بود، سوال کنید. هنگام پذیرش، بر حسب نوع بیماری و سازمان بیمه گر، مبلغی علی الحساب از شما دریافت خواهد شد. لازم به ذکر است این مبلغ بر حسب تعرفه های مصوب، هر ساله بازنگاری می شود.

اشیاء گرانبها و لوازم شخصی

خواهشمند است فقط لوازم ضروری را همراه خود به بیمارستان بیاورید، از آوردن جواهرات، کلید، اوراق بهادار، مبالغ زیاد پول و... به بیمارستان خودداری کنید. بیمارستان مسئولیتی در قبال گم شدن اموال شما از قبیل لپ تاپ، موبایل و... ندارد. خارج نمودن جواهرات و زیورآلات قبل از بستری شدن در بخش اجباری است.



تیم درمان شما

پزشکان

در زمان اقامت شما در بیمارستان تیم پزشکان شامل دستیاران، پزشکان عمومی و پزشک ارشد که بر درمان شما نظارت دارد، می‌باشد. پرستاران و دستیاران در درمان شما با متخصصین همکاری تنگاتنگ دارند. این تیم، آزمایش های لازم جهت تشخیص بیماری تان را درخواست داده و درمان دارویی مناسب با بیماری تان را انتخاب خواهند کرد. علاوه بر این دانشجویان پزشکی نیز به منظور آموزش، با تیم درمان همکاری می‌کنند. حضور این تیم، چگونگی مراقبت از شما را ارتقا داده و شما نیز به عنوان بیمار، به تربیت پزشکان آینده کمک می‌نمایید.

پرستاران

پرستاران حلقه اساسی ارتباط میان شما و تیم درمان هستند. آنها به انتقال نیازهای شما به دیگر اعضای تیم کمک می‌کنند و اطلاعات مهم و ضروری را برای شما توضیح می‌دهند؛ به طوری که در جریان روند درمان خود قرار گرفته و مشارکت فعال داشته باشید.

پرستاران شرایط شما را بررسی می‌کنند، مراقبت روزانه را طرح ریزی و ارزیابی می‌کنند، در دریافت دارو (خوراکی و غیر خوراکی) به شما کمک می‌کنند. در مورد وضعیت جسمی شما و چگونگی ادامه درمان پس از ترخیص به شما آموزش می‌دهند. ثبت علائم حیاتی و... همچنین نظارت بر بهداشت و نظافت محل اقامت، تغذیه و اطمینان از رفاه و راحتی بیمار در زمان اقامت در بیمارستان، از دیگر وظایف این گروه است.

کارشناس تغذیه

در صورت تشخیص نیاز به مشاوره تغذیه توسط پزشک، کارشناس تغذیه با تیم درمان، همکاری خواهد نمود. وعده غذایی شما تحت نظارت کارشناس تغذیه، تهیه و توزیع می‌گردد. در صورت نیاز به غذا برای همراهان تا ساعت ۱۰ صبح، به سلف سرویس بیمارستان (داخلی ۴۰۳) اطلاع دهید.

مددکار اجتماعی

مددکار اجتماعی بیمارستان ضمن ارائه مشاوره در مورد مشکلات و مسائلتان می‌تواند در صورت نیاز شما را در رفع مشکلات مالی هنگام تسویه حساب راهنمایی نموده و درخصوص بیماریتان مشاوره دهد. (داخلی ۲۸۸) لازم به ذکر است به منظور اسکان اضطراری همراهانی که مقیم سمنان نیستند، دو کانکس در محوطه بیمارستان (ضلع شرقی نمازخانه) در نظر گرفته شده است، به منظور هماهنگی اقامت در این مکان، به مددکار بیمارستان مراجعه نمایید.

آمادگی قبل از عمل جراحی

بیمارانی که عمل جراحی دارند، بایستی روز قبل از عمل، به منظور تشکیل پرونده بستری در واحد پذیرش بیمارستان حضور یابند و سپس برای انجام اموری از قبیل گرفتن شرح حال توسط اینترن، انجام آزمایشات، گرفتن نوار قلب، مراجعه به رادیولوژی در صورت لزوم، انجام سایر امور پرستاری قبل از عمل و کسب سایر اطلاعات و راهنمایی‌های مورد نیاز، به بخش مورد نظر مراجعه نمایند.

ملاقات در بخش های ویژه

ملاقات در بخش های ICU و NICU به دلیل بالا رفتن احتمال عفونت برای بیماران، محدودیت بیشتری دارد. ملاقات در بخش NICU فقط برای پدر و مادر، یک بار در روز و ترجیحا در شیفت های عصر مقدور می باشد. ملاقات در بخش ICU صرفا برای بستگان درجه یک، با رعایت سکوت و آرامش امکان پذیر است. ضروری است ملاقات کنندگان قبل از ورود به بخش از گان استفاده نموده و حتما دست ها را تمییز بشویند.

سلامتی و امنیت شما

همکاری شما با تیم درمان، به کاهش آسیب ها و صدمات کمک می کند و باعث می شود در مدت زمان اقامت در بیمارستان، از امنیت کافی برخوردار باشید.

ما متعهد می شویم

- کلیه مراقبت های شما را به نحو احسن انجام دهیم.
- در مورد بیماری و چگونگی مراقبت توضیح دهیم.
- در تامین راحتی و رفاه شما تلاش کنیم.
- کلیه نمونه های آزمایشگاهی را در حضور شما برچسب (نام و نام خانوادگی) بزنیم.
- مرتب دست هایمان را بشوئیم.
- به سوالات و نگرانی های شما توجه نماییم.
- پیشنهادات و انتقادات شما را به گرمی بپذیریم.

رعایت نکات زیر می‌تواند به شما کمک کند خاطره خوشایندی از اقامت در بیمارستان داشته باشید.

۱- اگر ابهامی در مورد آزمایش، دارو یا روش درمانی خود دارید، حتماً سوال کنید.

۲- به راحتی و آزادانه با پزشکان و پرستاران خود در مورد هر چیزی که شما را نگران می‌کند، صحبت کنید.

۳- کمک کنید از انتشار میکروب‌ها جلوگیری کنیم.

۴- شستشوی مرتب دست‌ها، بهترین روش برای کنترل عفونت است، دست‌هایتان را حداقل به مدت ۱۵ ثانیه بشوید. به عیادت کنندگان خود یادآوری کنید مرتب دست‌هایشان را بشویند. مایه‌خشنودی کارکنان است که شما به آنان یادآوری کنید قبل از انجام هرگونه معاینه یا اقدام درمانی یا دادن داروهایتان، دست‌هایشان را بشویند یا حتماً دستکش استفاده نمایند.

۵- بهداشت فردی را رعایت کنید.

۶- اگر لباس یا ملحفه شما کثیف است، سریعاً به پرستار اطلاع دهید. از دوستان و خویشاوندان خود که سرما خورده‌اند یا مشکلات تنفسی و علائم دیگر بیماری‌های مسری را دارند، درخواست نمایید از عیادت شما یا هر فرد دیگری در بیمارستان خودداری کنند.

ایمنی دارویی

در زمان اقامت در بیمارستان ضروری است پزشک‌تان را از داروهایی که مصرف می‌کنید، اعم از داروهای تجویز شده توسط پزشکان دیگر، داروهای

بدون نسخه مانند آسپرین، داروهای سرماخوردگی، ویتامین ها، فرآورده های گیاهی و... مطلع کنید.

در صورت داشتن آلرژی (حساسیت) به غذاها یا داروهای خاص یا لاتکس، پزشک و پرستار خود را مطلع کنید.

از پرستار خود درخصوص داروهایتان، چگونگی تاثیر آنها، عوارض جانبی احتمالی و زمانهای مصرف سوال کنید.

قبل از مصرف هر نوع دارویی روی جعبه را بخوانید. اگر دارویی را نمی شناسید، حتماً با پرستار خود در میان بگذارید.

از مصرف داروهایی که از خانه با خود به بیمارستان آورده اید، جدا خودداری کنید، مگر اینکه پزشک یا فردی از تیم درمان مصرف آن دارو را بلا مانع اعلام کند.

تامین نسخ دارویی

داروخانه بیمارستان ملزم به تامین داروی بیماران بستری می باشد. مراجعین سرپایی برای تامین نسخ دارویی خود، می توانند به داروخانه جنب ورودی اصلی بیمارستان مراجعه نمایند.

در درمانتان مشارکت کنید

درباره روند درمان خود با پزشک و پرستار گفتگو کنید. از نحوه درمان مطلع باشید.

اگر جراحی دارید درباره جزئیات مراحل جراحی با پزشک صحبت کنید و مطمئن شوید هر چیزی را که نیاز است، درک کرده اید.

در صورت احساس درد، پرستار یا پزشک را مطلع کنید، اکثر دردها قابل کنترل هستند. شما و تیم درمان با همکاری با هم می‌توانید دردتان را مدیریت نمایید.

اگر تجهیزات خاصی برای درمان شما استفاده می‌شود، از کار دستگاه و نتیجه آن مطلع شوید.

سیگار کشیدن در بیمارستان ممنوع است، اگر شما سیگاری هستید و قصد ترک آن را دارید با کارشناس بهداشت بیمارستان تماس بگیرید.

در بیمارستان احتمال زمین خوردن بالاست، بیماری، جراحی و مصرف بعضی از داروها، شما را نسبت به قبل ضعیف تر می‌کند یا روی تعادل و تطابق فرد تاثیر می‌گذارد. هم چنین وجود تجهیزات پزشکی و محیط نا آشنا، حرکت و جابه جایی شما را مختل می‌کند. ما متعهد می‌شویم با کمک شما، از بروز هرگونه آسیب، مثلاً افتادن از تخت یا زمین خوردن شما پیشگیری کنیم.

در صورتی که سابقه زمین خوردن یا افتادن از تخت دارید، ما را مطلع کنید. هنگام پائین آمدن از تخت از زنگ اخطار کنار تخت خود برای درخواست کمک، استفاده کنید، هنگام برگشتن به تخت از کارکنان ما کمک بخواهید. قبل از اینکه خانواده یا کارکنان، اتاق شما را ترک کنند، مطمئن شوید هر چیزی که نیاز دارید، در دسترس شماست.

در تمامی ساعات ملاقات، با پرسنل انتظامات، همکاری نمایید. امکانات بیمارستان برای رفاه حال شما فراهم شده است، در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید

از شست و شوی لباس یا هرگونه پخت و پز در بیمارستان خودداری کنید. با رعایت سکوت در بیمارستان، آرامش را به یکدیگر هدیه دهیم.

از همکاری شما در رعایت حجاب و شئونات اسلامی سپاسگزاریم. رعایت مصادیق عفت عمومی، احترام به همنوعان است.

آمادگی برای ترخیص

مطمئن شوید سایر اطلاعات اعم از چگونگی ادامه درمان، زمان ویزیت های بعدی، داروهایی که بایستی به مصرف آنها ادامه دهید، داروهایی که بایستی قطع شوند یا خریداری شود و... برایتان واضح باشد.

قبل از ترخیص از بخش شماره تلفن بخش را جهت تماس با سرپرستار در صورت داشتن سوال دریافت نمایید. زمان ترخیص معمولاً ظهر است، اما ممکن است از بخشی به بخش دیگر متفاوت باشد و وسایل خود را جمع کنید تا به محض تکمیل فرآیند ترخیص، بیمارستان را ترک نمایید.

همراه داشتن اصل و کپی صفحه اول دفترچه بیمه به هنگام ترخیص الزامی است. بیمه شدگان بانک های کشاورزی، سپه و تجارت بایستی معرفی نامه بانک را همراه داشته باشند. دارندگان بیمه های تکمیلی سینا، دانا و دی، در صورت ارائه معرفی نامه از سازمان بیمه گر در زمان ترخیص، از هرگونه پرداخت، معاف هستند. در غیر این صورت، همانند دارندگان سایر بیمه های تکمیلی موظف به پرداخت فرانشیز هستند. در این موارد بیمه گذاران می توانند با ارائه رسید وجه پرداختی، صورتحساب و خلاصه پرونده به سازمان بیمه گر خود، معادل مبلغ واریزی خود را دریافت نمایند.

مطابق ماده ۹۲ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران کلیه بیمارستانهای عمومی، تخصصی و مراکز درمانی دولتی و غیردولتی موظفند نسبت به پذیرش، درمان فوری و بدون قید و شرط مصدومین حوادث رانندگی اعم از سرپائی و بستری اقدام نمایند. این افراد

علاوه بر ارائه کپی کارت ملی، بایستی کپی برابر اصل کروکی صحنه تصادف را نیز تحویل دهند. کروکی بایستی توسط پاسگاه در فرم آرم دار نیروی انتظامی ترسیم شده باشد و ممه‌ور به مهر پاسگاه باشد. تعداد کپی‌های برابر اصل کروکی باید به تعداد مصدومین هر سانحه باشد.

نمایندگان بیمه‌های خدمات درمانی و تامین اجتماعی به منظور تایید تاریخ اعتبار و مالکیت دفترچه توسط بیمار، مقیم بیمارستان هستند. کارشناس بیمه ارتش روزانه در بیمارستان حضور می‌یابد.

پرداخت هرگونه وجه بابت هزینه‌های درمانی این بیمارستان فقط از طریق صندوق صورت می‌گیرد و هرگونه پرداخت باید در قبال ارائه رسید کامپیوتری باشد، لذا دریافت هر وجهی خارج از این روند، غیر قانونی بوده و هیچ‌گونه ارتباطی با بیمارستان ندارد.

توصیه

اگر کپسول اکسیژن در خانه دارید، بسیار محتاط باشید. سیگار کشیدن اطراف کپسول اکسیژن، به دلیل قابلیت اشتعال بالا، بسیار خطرناک است. حتی دست‌های آغشته به کرم‌های مرطوب‌کننده، می‌توانند منجر به انفجار کپسول اکسیژن شوند.

اگر نیاز به استفاده از تجهیزات پزشکی برقی دارید، مطمئن شوید به سیم ارت (صفر) مجهز است.

از کابل‌های طویل برق برای تجهیزات استفاده نکنید.

فصل دوم

راهنمایی های عمومی

نمازخانه

نمازخانه بیمارستان در محوطه بیمارستان قرار دارد و از ساعت ۵ صبح هر روز تا ساعت ۱۰:۳۰ شب جهت استفاده بیماران گرامی و کارکنان و انجام فرایض دینی بازاست. یک نمازخانه جنب بخش اطفال شبانه روز جهت استفاده باز است.

تلفن

چندین دستگاه تلفن همگانی (شهری رایگان و کارتی جنب ورودی ساختمان شماره ۳ و ساختمان کلینیک ها (شماره ۱) و مجاور پذیرش اورژانس اطفال تعبیه شده است. علاوه بر این، در صورت نیاز به برقراری تماس داخل شهر، می‌توانید با استفاده از دستگاه تلفن اتاق خود با (۹) تماس بگیرید و پس از تخصیص خط آزاد شماره مورد نظر خود را بگیرید.

تاکسی تلفنی

به منظور تسهیل رفت و آمد مراجعین، آژانس بیمارستان در محوطه در نظر گرفته شده است. در صورت نیاز به استفاده از خدمات این واحد با داخلی ۲۳۰۰ یا شماره تلفن های ۳۳۴۶۰۰۰۰ تماس بگیرید.

دستگاه خودپرداز (ATM)

جهت رفاه مراجعین گرامی، دستگاه خودپرداز در ورودی ساختمان شماره ۳، قرار داده شده است.

بوفه بیمارستان

بوفه در محوطه بیمارستان (روبروی ساختمان شماره ۳) قرار گرفته است. لازم به ذکر است جهت سهولت خرید برای بیماران، ملزومات اولیه مورد نیاز بیماران اعم از دمپایی، حوله، دستمال کاغذی، آب جوش و... در بوفه ارائه می‌شود. بوفه در تمام روزهای هفته از ساعت ۸ صبح تا ساعت ۱۰ شب آماده ارائه خدمات است.

خدمات ویژه

برقراری ارتباط مناسب برای دریافت درمان مناسب ضروری است، اگر از نظر برقراری ارتباط (مکالمه، شنوایی، بینایی) مشکلی دارید، ما را مطلع کنید.

ویلچر

در صورت نیاز بیمار به ویلچر، از پرسنل بخش ویلچر تحویل بگیرید. کلیه بخش‌های بیمارستان مجهز به ویلچر است.

پارکینگ

با توجه به محدودیت فضای پارکینگ بیمارستان (ویژه کارکنان)، امکان تردد خودرو بیماران به محوطه بیمارستان وجود ندارد. مراجعین می‌توانند خودرو خود را در خیابان مالک اشتر، واقع در ضلع شرقی بیمارستان پارک نمایند. بیماران اورژانس جراحی نیز می‌توانند از در ضلع شرقی بیمارستان وارد بیمارستان شوند.

خطوط راهنما

به منظور اطلاع رسانی به مراجعین و سهولت گردش کار و کاستن از سرگردانی آنان، به تناسب کار و مکان، علائم، تابلوها و خطوط راهنما در نقاط مختلف بیمارستان از در ورودی تا بخشهای درمانی و تشخیصی و اداری تعبیه گردیده است.

خطوط راهنما برای اطلاع رسانی و مسیریابی مراجعین به واحدهای مختلف بیمارستان به ترتیب عبارتند از:

- رنگ زرد: راهنمای بخش های جراحی زنان، دفتر پرستاری - دفتر آموزش
- رنگ سبز: راهنمای بخش بلوک زایمان
- رنگ آبی: اتاق عمل - داروخانه - تصویر برداری NICU
- رنگ قهوه ای: راهنمای مدیریت، سایت اینترنت - کارگزینی
- رنگ قرمز: راهنمای بخش های اطفال، زنان مامایی
- رنگ مشکی: آزمایشگاه،

تلفن همراه

مکالمه با تلفن همراه به دستگاهها و تجهیزات پزشکی حساس آسیب می رساند؛ از صحبت کردن با تلفن همراه در مکان هایی که ممنوع است، جداً خودداری کنید. در سایر قسمت ها نیز به آرامی صحبت کنید، طوری که مزاحم حریم خصوصی و رفاه دیگران نشوید.

گل

از آوردن گل طبیعی به بیمارستان اجتناب نمایید، زیرا علاوه بر احتمال عفونت، ممکن است برای برخی بیماران حساسیت زا باشد.

عیادت کنندگان

عیادت کنندگان قسمت مهمی از فرآیند درمان هستند. ما حضور خانواده و دوستان بیمار را برای عیادت از بیمار، ارج می نهیم. ساعت ملاقات همه روزه از ساعت ۱۴:۳۰ تا ۱۶ می باشد. به منظور حفظ حریم بیمار، ملاقات کنندگان در زمان ارائه خدمات درمانی به بیمار، بایستی اتاق را ترک کنند. از همراهاتان بخواهید خارج از ساعت ملاقات از مراجعه به بیمارستان جهت ملاقات جداً خودداری نمایند. اگر ملاقات کنندگان سرماخوردگی، علائم تنفسی یا بیماری مسری دیگری دارند، نباید از هیچ بیماری عیادت کنند. ورود کودکان زیر ۱۲ سال به بیمارستان آنان را در معرض انواع مخاطرات قرار می دهد، به منظور حفظ سلامتی فرزندانان از آوردن آنها به بیمارستان اجتناب نمایید. از تجمع بر بالین بیمار خودداری نمایید. حضور همزمان بیش از دو نفر بر بالین بیمار ممنوع است. رویه ملاقات بر حسب تشخیص تیم درمانی و بر حسب وضعیت بیمار تغییر خواهد کرد.

تفکیک پسماندها

با توجه به تعهد بیمارستان به رعایت استانداردها و الزامات زیست محیطی، انتظار می رود شما به عنوان یک شهروند دوستدار محیط زیست، در تفکیک پسماندها با ما همکاری نمایید.

در هر اتاق یک سطل آبی رنگ مخصوص جمع آوری مواد غذایی و در سرویس بهداشتی سطلی زرد رنگ به منظور جمع آوری پسماندهای عفونی تعبیه شده است. (پسماندهای عفونی شامل تمامی زباله های آلوده به خون و ترشحات بیمار از قبیل پوشک، باند، گاز استریل، پنبه، سرم و... می باشد) خواهشمند است ضمن رعایت نهایت دقت در این خصوص، از مخلوط نمودن زباله های عادی و عفونی با یکدیگر خودداری نمایید. در زمان اقامت شما در بیمارستان، اتاق و هر چه در آن است، متعلق به شماست. با رعایت نظافت و بهداشت، محیطی پاکیزه، امن و زیبا برای خود ایجاد کنید.

حقوق کارکنان

کارمند حق دارد متقابلاً از تکریم و احترام ارباب رجوع و مدیر برخوردار باشد
کارمند حق دارد براساس ضوابط و مقررات به ارباب رجوع پاسخ دهد
کارمند حق دارد از محیط آرام و مناسب برای انجام فعالیت های محوله برخوردار باشد.

اطلاع رسانی قانون

بر اساس ماده ۶۰۸ و ۶۰۹ قانون مجازات اسلامی، چنانچه هر کس به پرستل در حال انجام وظیفه توهین نماید، مشمول مجازات زیر می باشد
سه تا شش ماه حبس
شلاق تا ۷۴ ضربه
جزای نقدی
مصادیق توهین:

۱. به کار بردن هرگونه کلمات رکبک و اهانت آمیز و تحقیر کننده
۲. فحاشی
۳. انجام اقدامات عملی که دلالت بر توهین و تحقیر دارد

معرفی خدمات بستری و درمانی

بخش های جراحی

جراحی زنان: انجام کلیه عمل های جراحی مربوط به بیماری های زنان و زایمان، زایشگاه (لیبر) بستن لوله های رحمی
مراقبت های ویژه بزرگسالان (ICU)

بخش های غیر جراحی

بخش های اطفال، نوزادان، مراقبت های ویژه اطفال و نوزادان (NICU)، اورژانس اطفال، اندوسکوپی اطفال، از بخش های غیر جراحی بیمارستان هستند.

معرفی خدمات کلینیکی

کلینیک اطفال: ویزیت، آموزش و درمان

کلینیک فوق تخصصی قلب: اکو کاردیوگرافی کودکان و نوار قلب اطفال

کلینیک تالاسمی و فوق تخصصی خون و سرطان کودکان

کلینیک فوق تخصصی نوزادان

کلینیک فوق تخصصی گوارش اطفال

کلینیک فوق تخصصی آسم و الرژی

کلینیک فوق تخصصی ارولوژی اطفال

کلینیک گفتار درمانی: ارزیابی، تشخیص، درمان و مشاوره اختلالات گفتار و

زبان

کلینیک زنان: ویزیت، کنترل دوران بار داری، انجام پاپ اسمیر، کرایو و انجام

اقدامات اورژانسی زنان و مامائی

کلینیک تنظیم خانواده: معاینات زنانی که از وسایل تنظیم خانواده استفاده

می کنند، انجام پاپ اسمیر، گذاشتن و خارج کردن IUD، کولپوسکوپی،

بیوپسی، کورتاژ تشخیصی، آموزش های تنظیم خانواده و ارائه کلیه خدمات

مربوطه

کلینیک ناباروری: مشاوره و درمان نازائی

معرفی خدمات تشخیصی پاراکلینیکی

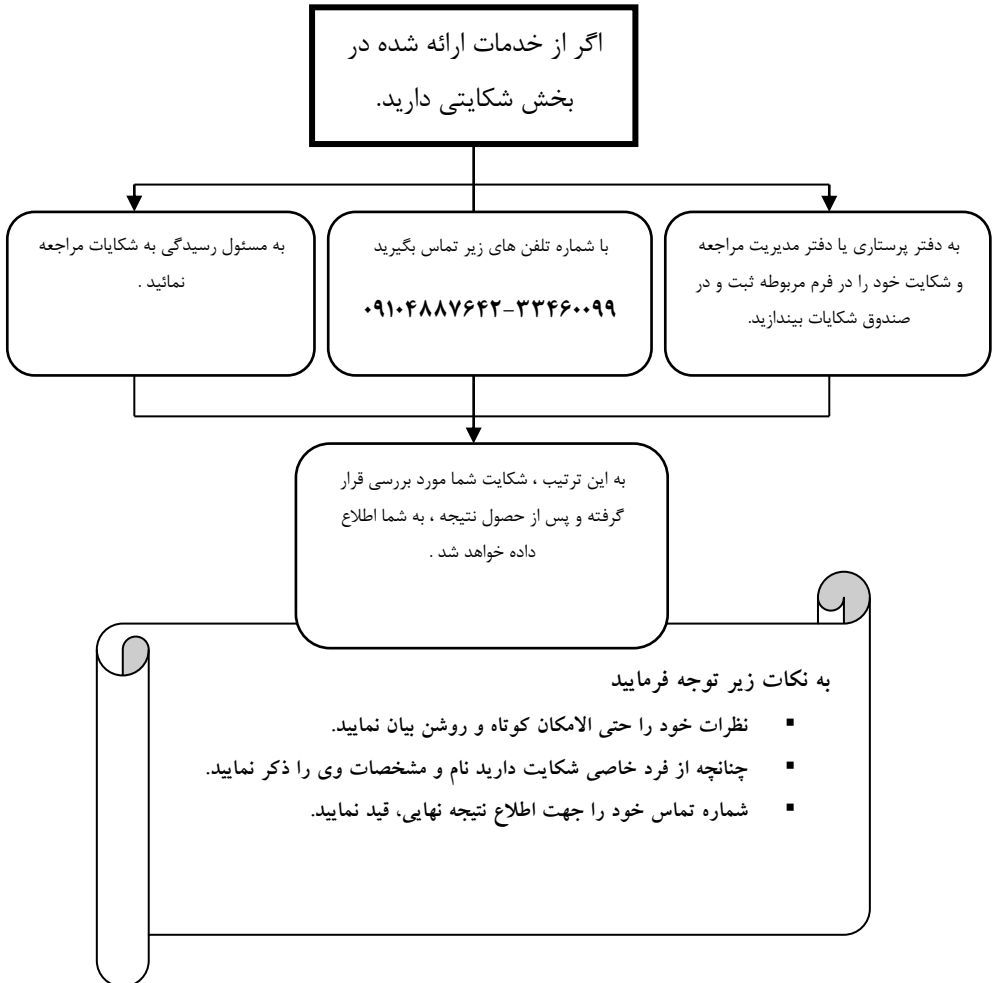
رادپولوژی: انجام کلیه عکسبرداری‌های ساده و رنگی، فلوروسکوپی، کرایوتراپی، پانورکس، هیستروسکوپی تشخیصی، سونوگرافی واژینال، پالس اکسی متری، ماموگرافی، رادیوگرافی دندان، اسکن کلیه اندام‌ها (با و بدون تزریق)

آزمایشگاه: انجام آزمایش‌های بیوشیمی، هماتولوژی، میکروپشناسی، سرولوژی، انگل شناسی

CT scan: انجام اسکن کلیه اندام‌ها (با و بدون تزریق)

دفتر رسیدگی به شکایات

دفتر رسیدگی به شکایات در بخش اداری بیمارستان، جنب دفتر مدیریت قرار گرفته است. شاکیان، علاوه بر مراجعه مستقیم به این دفتر، می‌توانند به روش‌های ذکر شده در نمودار صفحه بعد، شکایت خود را به مرکز منعکس نمایند.



بخش هایی از آئین نامه اجرایی ماده ۹۲ قانون برنامه چهارم توسعه

ماده ۱- در اجرای مفاد ماده ۹۲ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران کلیه بیمارستانهای عمومی، تخصصی و مراکز درمانی دولتی و غیردولتی موظفند نسبت به پذیرش، درمان فوری و بدون قید و شرط مصدومین حوادث رانندگی اعم از سرپائی و بستری اقدام نمایند.

تبصره: ۱ مصدوم

در این دستورالعمل به فردی اطلاق می‌گردد که در اثر حوادث و سوانح رانندگی با وسایل نقلیه موتوری به خدمات تشخیصی و درمانی مرتبط با آسیب ایجاد شده نیاز پیدا می‌کند.

ماده ۳- کلیه بیمارستانها و مراکز درمانی دولتی و غیردولتی هنگام پذیرش و طی زمان بستری مصدومین مشمول این دستورالعمل، حق دریافت هیچ‌گونه وجهی ندارند.

ماده ۴- عدم پذیرش مصدومین مشمول این دستورالعمل توسط بیمارستانها یا مراکز درمانی و یا اجبار به پرداخت وجه هنگام پذیرش تخلف محسوب و مطابق قانون مجازات خودداری از کمک به مصدومین و رفع مخاطرات جانی مصوب سال ۱۳۵۴ عمل خواهد شد.

ماده ۵- در صورتی که اولین بیمارستان یا مرکز درمانی که مصدوم به آن مراجعه می‌کند امکانات تخصصی برای درمان مصدوم را نداشته باشد بیمارستان موظف است ضمن پذیرش و انجام اقدامات اولیه نظیر احیاء و تثبیت نمودن شکستگی ها، بیمار مصدوم را به بیمارستان یا مرکز درمانی

دیگری که دارای امکانات مربوطه است معرفی و اخذ پذیرش نماید مراکز یاد شده موظف به پذیرش بیمار مصدوم می‌باشند.

ماده ۶- کلیه هزینه های مصدومین مشمول این دستورالعمل بر مبنای تعرفه های دولتی توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی پرداخت خواهد شد.

ماه ۷- در مواردی که بیمار مصدوم مشمول این دستورالعمل در ابتدا توسط بیمارستان خصوصی پذیرش شده باشد، بیمارستان خصوصی موظف است پس از انجام اقدامات درمانی اولیه نظیر احیاء بیماران و تثبیت شکستگیها، بدون اخذ هیچ‌گونه وجهی مراتب را به ستاد هدایت دانشگاه مربوطه اطلاع دهد. ستاد هدایت دانشگاه موظف است نسبت به اخذ پذیرش و اعزام این‌گونه بیماران به بیمارستان دولتی اقدام نماید.

تبصره: در صورتی که بیمار مصدوم، داوطلب ادامه درمان در بخش غیردولتی باشد تفاوت هزینه توسط خودمصدوم پرداخت خواهد شد.

ماده ۸- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مکلف است کلیه هزینه های درمان مصدومین اعم از بستری و سرپائی از جمله دارو، ملزومات مصرفی، پروتزاها و خدمات پاراکلینیک از هنگام پذیرش تا پایان روزهای پیگیری مندرج در کتاب کالیفرنیا را تامین نماید. بدیهی است هزینه های ثانویه از قبیل خارج کردن پیچ و پلاک، یا درمان عوارض دیررس و موارد مشابه، پس از پایان روزهای پیگیری فوق‌الذکر مشمول این دستورالعمل نمی‌باشد.

ماده ۹- مصدومین مشمول این دستورالعمل برای استفاده از تسهیلات مربوطه تا هنگام ترخیص از بیمارستان اسناد مثبت دال بر وقوع تصادف را از مراجع ذبصلاح اخذ و به مرکز درمانی مربوطه ارائه نمایند.

تبصره: ۱ مدارک مثبت به اسنادی اطلاق می‌گردد که دال بر تایید وقوع حادثه ترافیکی منجر به مصدومیت باشند و حداقل شامل یکی از موارد زیر می‌باشد:

۱- کروکی

۲- گزارش مراجع انتظامی یا احکام و مکاتبات قضایی

۳- گزارش اورژانس ۱۱۵

تبصره: ۲: در صورت لزوم ترخیص یا اعزام بیمار به مراکز تخصصی دیگر قبل از حصول مدارک مثبت فوق الذکر، صورتجلسه تایید شده توسط نیروی انتظامی مقیم در بیمارستان (در صورت وجود) و مقام مسئول وقت بیمارستان با امضای رئیس بیمارستان برای پرداخت هزینه مورد قبول می‌باشد.

فرآیند اجرایی این ماده به شرح زیر می‌باشد:

با توجه به عدم تعهد سازمانهای بیمه‌گر پایه در خصوص هزینه های بیماران تصادفی در چارچوب این دستورالعمل، استفاده از دفترچه بیمه درمانی این گروه از بیماران مجاز نمی‌باشد.

تبصره: چنانچه مصدوم دچار ترومای متعدد (مولتیپل تروما) باشد، مبنای روزهای پیگیری بر اساس طولانی ترین روز پیگیری خدمات مورد نیاز خواهد بود.

۱۰-۶- با توجه به بند « ذ » تبصره ۱۴ قانون بودجه سال ۱۳۸۶ کل کشور، چنانچه مصدوم تصادفی فاقد هرگونه پوشش بیمه ای باشد و به بیمارستانهای دولتی و دانشگاهی مراجعه نماید، بیمه شده سازمان بیمه خدمات درمانی محسوب و روند رسیدگی به اسناد بیمار به عهده آن سازمان می‌باشد.

راهنمای خیرین

انجمن خیرین سلامت مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین(ع) بیمارستان با شناسایی نیازهای بهداشتی، درمانی در سطح بیمارستان تلاش می کند فضای ویژه ای برای شکوفایی علاقه و گرایش های خیرخواهانه شهروندان ایجاد نماید. این انجمن برای برطرف کردن مشکلات و تجهیز مرکز آموزشی درمانی، نیازمند همراهی و مساعدت همه شهروندان، خیرین سخاوتمند و مردم نیک اندیش می باشد. برخی از بیماران آن قدر محتاج و نیازمند هستند که در زمره مستحق ترین مردم برای کمک به شمار می آیند و از تامین مایحتاج اولیه خود نیز ناتوانند.

کمک به بیماران نیازمند از طریق بیمارستان، مناسب ترین مسیر کمک به بیماران است و نیکوکاران مطمئن باشند که ما هدیه آنان را به کسانی که نیازمندان واقعی هستند، می رسانیم. نیکوکاران و خیرین، با مراجعه به دفتر مدیریت بیمارستان و کسب اطلاع از نحوه مشارکت در تامین امکانات درمان بیماران، می توانند در راه رضای خدا و خلق خدا قدم گذارند.

زندگی صحنه یکتایی، نمرزندی است

هرکسی نغمه خود خواند و از صحنه زود

صحنه پیوسته به جا است

خرم آن نغمه که مردم سپارند به یاد!...

کروکی بیمارستان



تماس با ما

آدرس:

سمنان- میدان امام حسین (ع)- مرکز آموزشی درمانی حضرت

امیرالمومنین (ع)

تلفن:

۰۲۳-۳۳۴۶۳۴۰۱

۰۲۳-۳۳۴۶۳۴۰۲

۰۲۳-۳۳۴۶۰۰۵۵

۰۲۳-۳۳۴۶۰۰۶۶

۰۲۳-۳۳۴۶۱۵۸۰ فکس:

پست الکترونیک:

amir_hosp@sem-ums.ac.ir