

بیمارستان بعثت اشکنان



یا من اسمہ دواء و ذکرہ شفاء

کتابچه راهنمای ارباب رجوع و حقوق گیرندگان خدمت

(واحدصیانت از حقوق شهروندی)

1399-1400

فائزه شناسا (مسئول اخلاق پزشکی و رابط صیانت از حقوق

شهروندی)



# فهرست

- 4.....مقدمه
- 5.....معرفی بیمارستان
- 6.....پوشش رده های مختلف کارکنان
- 9-7.....چکیده منشور حقوق بیمار
- 10.....منشور اخلاقی کارکنان
- 12-11.....آنچه بیمار بستری باید بداند
- 13.....نکات ویژه جهت همراهان
- 14.....مقررات ساعت ملاقات بیماران
- 16-15.....رسیدگی به شکایات
- 17.....لیست بیمه های طرف قرارداد
- 18.....تعرفه خدمات شایع در بیمارستان
- 19.....شماره تماس های بیمارستان

## مقدمه

ضمن آرزوی سلامتی و بهبودی برای شما و طلب شفای عاجل کلیه بیماران از درگاه خداوند متعال به منظور اطلاع رسانی در راهنمایی و تسریع در انجام خدمات درمانی، اداری و همچنین جلب رضایت شما عزیزان و در راستای طرح تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرندگان خدمت این کتابچه راهنما تدوین و در اختیار شما قرار گرفته است.

در واقع آدمی با سویه های مختلف جسمانی، روانی، اجتماعی، معنوی از حقوقی برخوردار است که برای احقاق برخی از آنها نیازمند یاری دیگران است. گسترش روزافزون و البته معنادار ادراک ما در حوزه های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و البته اخلاقی، نقش بارزی در فهم ما از واژه حقوق انسانی ایفا میکند. اما دلیل بنیادی مهم انگاشتن حقوق بیماران و تصویب مسئولانه قوانین در این باب، احترام به حقوق انسانی است که بخش ضروری مراقبتهای بهداشتی به شمار می‌رود. امروزه نگرانی‌هایی پیرامون انتخاب بیماران، احترام به ارزشهایشان و دستیابی به خدمات مطلوب سلامتی پیچیده تر از پیش شده است. انتظارات بیماران افزایش یافته و خواهان دریافت خدمات بهتری هستند. آنها می‌خواهند در فرایند تصمیم‌گیری مشارکت بیشتری داشته باشند. در خصوص روشها یا درمانهای پیشنهاد شده و جایگزین‌هایشان حق انتخاب داشته باشند.

ایران در سال 1380 نخستین منشور حقوقی را به تصویب رساند و نسخه نهایی ویرایش شده در سال 1383 منتشر و در دسترس بیمارستانها قرار گرفت. این منشور با پنج محور:

1) دریافت خدمات مطلوب سلامت

2) دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و به میزان کافی

3) حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه

2) احترام به حریم خصوصی

5) دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات پرداخته است

# معرفی بیمارستان بعثت اشکان

بیمارستان بعثت اشکان یکی از مراکز درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشد که در شهر اشکان و در بلوار بعثت واقع شده است. این بیمارستان پس از انجام امور پیش زمینه ای لازم شامل تهیه نقشه، اخذ مجوز لازم، مشخص شدن پیمانکار و دیگر امور لازم، در سال 1363 کلنگ زنی آن شروع گردید. این پروژه پس از 10 سال فعالیت در سال 1373 به اتمام رسیده و در اواخر سال 1373 و اوایل سال 1374 بصورت رسمی افتتاح و شروع به فعالیت نمود. کل زمین و متراژ فضای بیمارستان 46200 متر مربع و زیر بنای کلی ساختمان بیمارستان 7291 متر مربع، بخش های پشتیبان 4611 و بخش های درمانی 2680 متر مربع می باشد.

بیمارستان بعثت اشکان با 80 تخت مصوب و 68 تخت فعال می باشد. بخش های پشتیبان شامل ریاست، مدیریت، دفتر پرستاری، فناوری اطلاعات، حسابداری و امور مالی، امین اموال، بیمه و درآمد، پذیرش و تریجی، انبار تدارکات، مدارک پزشکی، کارپردازی، بهداشت محیط، بهداشت حرفه ای، تجهیزات پزشکی، دبیرخانه و مرکز تلفن، لانداری، تاسیسات، نگهبانی و آشپزخانه می باشد.

بخش های درمانی فعال شامل: اتفاقات، بخش داخلی - جراحی (زنان و زایمان، چشم، گوش و حلق و بینی)، دیالیز، اعصاب و روان، سی سی یو، کودکان و نوزادان، خاکستری، اتاق عمل، زایشگاه و اورژانس زنان، آزمایشگاه، رادیولوژی، داروخانه و درمانگاه تخصصی می باشد.

اورژانس و بخش های بستری این مرکز به صورت شبانه روزی ارائه خدمات میدهند. داروخانه نیز بصورت شبانه روزی فعال است و بخش رادیولوژی این مرکز از ساعت 7/30 الی 22 آماده ارائه خدمات به بیماران می باشد و برای موارد اورژانسی 24 ساعته فعال می باشد و آزمایشگاه این مرکز از ساعت 7/30 الی 14 جوبگوی مراجعین می باشد و آزمایشات اورژانسی بیماران سرپایی و بستری بصورت 24 ساعته انجام می شود. آزمایشگاه ازدواجی این مرکز نیز روزهای فرد فعال می باشد.

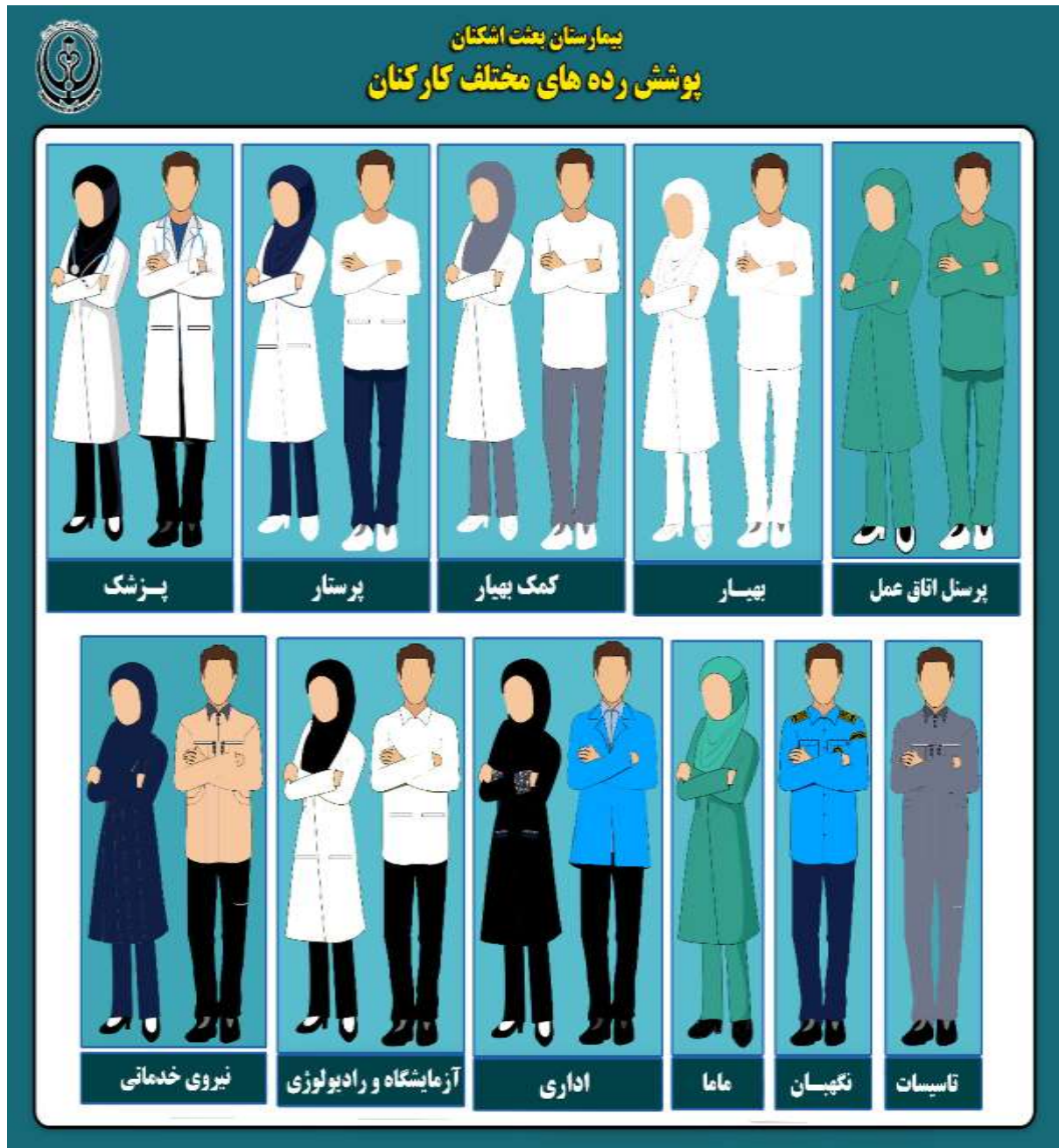
دفتر پرستاری از شنبه تا جمعه 24 ساعته فعال می باشد. برنامه حضور متخصصین و نوبت دهی پزشکان این مرکز در سایت بیمارستان به آدرس [ashkanan.sums.ac.ir](http://ashkanan.sums.ac.ir) موجود می باشد و همچنین نوبت دهی پزشکان این مرکز با سه روش زیر قابل انجام است:

1- مراجعه به سایت رسمی بیمارستان [ashkanan.sums.ac.ir](http://ashkanan.sums.ac.ir)

2- تلفنی 32930741

3- اپلیکیشن موبایل (پذیرش 24)

# پوشش کارکنان بیمارستان بعثت اشکنان



نکته: فایل رنگی پوشش کارکنان بیمارستان جهت آگاهی بیماران و همراهان از سمت هر کدام از کارکنان بر روی دیوار تمامی بخش ها و سالن انتظار نصب می باشد.

# چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

1- دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید :

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها، اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیت باشد.

- در سریعترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.

- در مراقبتهای ضروری و فوری ارائه خدمات بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد در موارد غیر فوری بر اساس ضوابط تعیین شده باشد.

- در مراقبتهای ضروری و فوری 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.

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

محتوای اطلاعات باید شامل :

- ارائه آموزشهای ضروری برای استمرار درمان

- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، در دو ویژگیهای فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و .... در اختیار وی قرار گیرد.

- بیمار میتواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آنرا دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آنرا درخواست نماید.



3- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

-محدوده انتخاب و شرایط تصمیم‌گیری در باره موارد ذیل می باشد:

-انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.

-انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم بعنوان مشاور.

-پس از ارائه اطلاعات زمان لازم و کافی برای بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود

4- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار 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.

-بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات فرد معتمد خود را همراه داشته باشد.

5- 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 ذیصلاح شکایت نماید.

-بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

متن کامل منشور حقوق گیرندگان خدمت در سایت الکترونیکی دانشگاه به نشانی :

<http://reform.sums.ac.ir>

قابل دستیابی است.





## 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 تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید و...
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش...

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

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

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

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

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

### ۵ - دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد و ...

مراجعه کننده گرامی:

- 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 مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.



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

# منشور اخلاقی کارکنان

1. کارکنان این مرکز جهت تحقق آرمانهای 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 چارچوب مقررات و قوانین از وظایف شرعی و اصلی خود میدانیم.

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 در تمامی ساعات با ظاهری آراسته در محیطی منظم و در نهایت ادب با ارباب رجوع برخوردی پسندیده داشته و امور 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 هرگونه سهل انگاری در انجام وظایف محوله اجتناب می نمایند.

5. کارکنان این مرکز با محور قرار دادن ارتقاء مستمر کیفیت و انجام امور بصورت مشارکتی و گروهی نیازهای 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. از آنجایی که رسالت اصلی دانشگاه علوم پزشکی تلاش در جهت حفظ و ارتقاء سطح سلامت جامعه و 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 بازآموزی نیروی انسانی از طریق مشارکت فعال و آموزش مستمر را پیشه خود سازیم.

## آنچه بیمار بستری باید بداند

\* پزشک متخصص روزانه یکبار شما را ویزیت می نماید. ساعت حضور پزشک متخصص بر بالین شما را از پرستار خود جویا شوید و در مواقع نیاز به پزشک معالج، از پرستار مسئول خود چگونگی برقراری ارتباط با پزشک معالج را جویا شوید.

\* در صورت سابقه بستری قبلی، خلاصه پرونده قبلی را همراه بیاورید. همچنین چنانچه تحت درمان بیماری های دیگر هستید و دارو مصرف می کنید در هنگام بستری شدن نوع بیماری و داروهای خود را به پزشک و پرستار اعلام نمائید.

\* دارو فقط و فقط توسط پرستار بیمار داده می شود و از استفاده از داروهای قبلی بدون اطلاع پزشک و پرستار اجتناب گردد.

\* در کلیه بخش های بستری ملزومات عبادی شامل سنگ تیمم، سجاده و چادر نماز، مهر و تسبیح، قرآن و مفاتیح موجود می باشد. در صورت نیاز از پرستار خود تقاضا کنید آنها را در اختیار شما بگذارد.

\* استفاده از تلفن همراه در بخش های عادی به نحوی که مزاحمتی برای سایر بیماران ایجاد ننماید بلامانع می باشد. خواهشمند است در ساعات استراحت و ویزیت پزشک معالج تلفن همراه خود را در حالت بیصدا یا خاموش قرار دهید.

**. \* توجه: استفاده از دوربین تلفن همراه، دوربین عکاسی و فیلمبرداری در تمامی قسمتهای بیمارستان ممنوع می باشد.**

\* در بدو ورود برای حفظ ایمنی بیماران گرامی و شناسایی بهتر بیماران، واحد پذیرش نسبت به صدور دستبند شناسایی برای بیمار اقدام می نماید. خواهشمند است در تمام طول مدت بستری دستبند شناسایی را بر دست خود نگاه داشته تا همکاران پرستار ما هنگام دادن دارو با مشکلی جهت شناسائی مواجه نشوند و در ضمن توجه شود که در هنگام بستن دستبند شناسایی خود اطلاعات روی دستبند حتما چک شود که مربوط به خودتان باشد.

\* در بدو پذیرش در بخش، پول و سایر اشیاء قیمتی خود را به خانواده تحویل دهید و در طول

- مدت بستری از لوازم شخصی خود مانند تلفن همراه و ... مواظبت نمائید زیرا بیمارستان و کارکنان بخش در قبال حفظ اشیاء قیمتی شما مسئولیتی ندارند.
- \*در شستشوی دستها با آب و صابون بویژه پس از استفاده از سرویس بهداشتی و قبل از صرف غذا کوشا باشید. کادر درمانی، همراهان و ملاقات کنندگان نیز می بایست قبل و بعد از تماس با بیمار به شستشوی دست توجه فرمایند.
- \*جهت رعایت بهداشت فردی و جلوگیری از سرایت بیماری، بیمار و همراهان وی به هیچ وجه نباید از لوازم شخصی سایر بیماران نظیر تخت، ملحفه، پتو، لیوان و ... استفاده نمایند.
- \*از رفت و آمد به اتاق سایر بیماران جهت جلوگیری از انتقال عفونت پرهیز نمائید
- \*در بدو ورود پرستار نحوه ی استفاده از نرده محافظ تخت را به شما آموزش می دهد . خواهشمند است در طول بستری نرده ی محافظ را همواره بالا نگه دارید.
- \*در بدو ورود کلیه داروهایی را که استفاده می نمائید به بخش تحویل نمائید و در تمام طول مدت بستری از استفاده کردن هرگونه دارو بدون هماهنگی با پزشک خود جدا خودداری نمائید.
- \*در اتاق شما سطل زباله به رنگ های آبی و زرد موجود می باشد. زباله های معمولی نظیر کاغذ یا باقی مانده مواد غذایی را در سطل های آبی رنگ و زباله های عفونی نظیر: پوشک آلوده و هرگونه وسیله آغشته به خون مثل پنبه و ... را در سطلهای زرد رنگ بیاندازید. همچنین سطل های مخصوصی جهت دفع اجسام تیز و برنده در نظر گرفته شده است.
- \*جهت حفظ آسایش و سلامتی خود و سایر بیماران از استعمال دخانیات و یا استفاده از اسپری و عطر در محیط بیمارستان خودداری نمائید.
- \*خروج از بخش بدون هماهنگی با مسئول بخش ممنوع است.

## نکات ویژه جهت همراهان بیمار

- \*از قرار دادن دارو در کمد بیمار خودداری نمایید و چنانچه از داروی خاص یا احیانا مواد مخدر استفاده می شود، حتما موضوع را به پزشک معالج و پرسنل پرستاری اطلاع دهید، از مصرف خودسرانه هرگونه دارو جدا خودداری فرمایید، زیرا تداخلات دارویی ممکن است باعث ایجاد عوارض جبران ناپذیری برای بیمار گردد.
- \*به منظور رفاه بیماران و حفظ نظم بیمارستان از مراجعه به بیمارستان در خارج از ساعت ملاقات خودداری نمایید.
- \*از توصیه درمانی و دارویی به بیمار خود و سایر بیماران خودداری نمایید..
- \*تحت هیچ شرایطی به سرم بیمار دست نزنید و در صورت لزوم پرستار را خبر دهید.
- \*در صورت لیز خوردن و افتادن بیمار در تمام نقاط بخش بلافاصله پرستار مربوطه را مطلع نمایید .حتی اگر بیمار آسیبی ندیده باشد.
- \*رعایت پوشش و حجاب اسلامی در کلیه قسمتهای بیمارستان الزامی است.
- \*جهت حفظ سلامت بیماران، مراجعین استعمال دخانیات در این مرکز ممنوع می باشد.
- \*از نشستن روی تخت بیمار خودداری نمایید.
- \*اجازه ورود به بخش بدون ماسک به بیمار و همراه بیمار داده نمی شود.
- \*از داشتن همراه بیش از یک نفر (در صورت نیاز) خودداری شود.
- \*در صورت امکان از یک همراه ثابت و توانمند جهت مراقبت از بیمار استفاده شود.
- \*خودداری از دست دادن و روبوسی با بیمار
- \*خودداری از تجمع یا حضور در اتاق سایر بیماران
- \*عدم استفاده از تلفن همراه در زمان راند پزشک توسط بیمار و همراه وی
- \*حفظ خونسردی در زمان بروز حادثه احتمالی و توجه به راهنمای خروج اضطراری ( نصب شده در راهرو بخش ها)

## مقررات بیمارستان در ساعات ملاقات

\* به منظور حفظ نظم و آرامش در بیمارستان، رسیدگی هر چه بهتر به بیماران و مراعات موازین بهداشتی عیادت از بیماران تنها در ساعات تعیین شده امکان پذیر می باشد. خواهشمند است به منظور حفظ سلامت کودکان از آوردن آنها جهت ملاقات بیماران پرهیز نمایید، چون کودکان در معرض خطر ابتلا به بیماری های واگیردار هستند

\* جهت حفظ ایمنی بیماران ، نرده های کنار تخت ها همیشه بالا باشد.

\* جهت آرامش حال سایر بیماران ، در زمان ملاقات سکوت را رعایت فرمایید.

\* لطفا نظافت را رعایت فرمایید.

\* دستبند شناسایی بیمار نشانگر هویت بیمار در بیمارستان است لذا در حفظ و نگهداری آن

کوشا باشید در صورت نداشتن دستبند شناسایی به مسئول بخش اطلاع دهید.

\* به منظور جلوگیری از انتقال عفونت بهداشت دست را رعایت کنید .

\* دو عدد سطل زرد و آبی در اتاق ها موجود است سطل زرد جهت وسایل آلوده و زباله های

عفونی و سطل آبی جهت زباله های عادی و باقی مانده غذایی شما می باشد.

\* ساعات ملاقات بیماران در این مرکز به شرح زیر می باشد . خواهشمند است با همکاران ما در

انتظامات همکاری به عمل آورید.

\* بخشهای عادی: همه روزه ساعت 15/30 الی 16/30

\* بخش CCU: همه روزه از ساعت 16 الی 17 بستگان درجه یک به مدت محدود



## رسیدگی به شکایات

در قسمتهای مختلف بیمارستان صندوق های نظرات، پیشنهادات و انتقادات و فرم های نظرسنجی ارباب رجوع موجود می باشد. بیماران گرامی می توانند نسبت به درج نظرات و پیشنهادات خود اقدام و در صندوق های که به این منظور در نقاط مختلف بیمارستان تعبیه شده بپردازند.

چنانچه از عملکرد هر یک از واحدها و یا کارکنان بیمارستان شکایتی دارید میتوانید به یکی از روشهای زیر اقدام نمائید:

\*مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات (دفتر پرستاری) در تمامی ساعات شبانه روز می باشد.

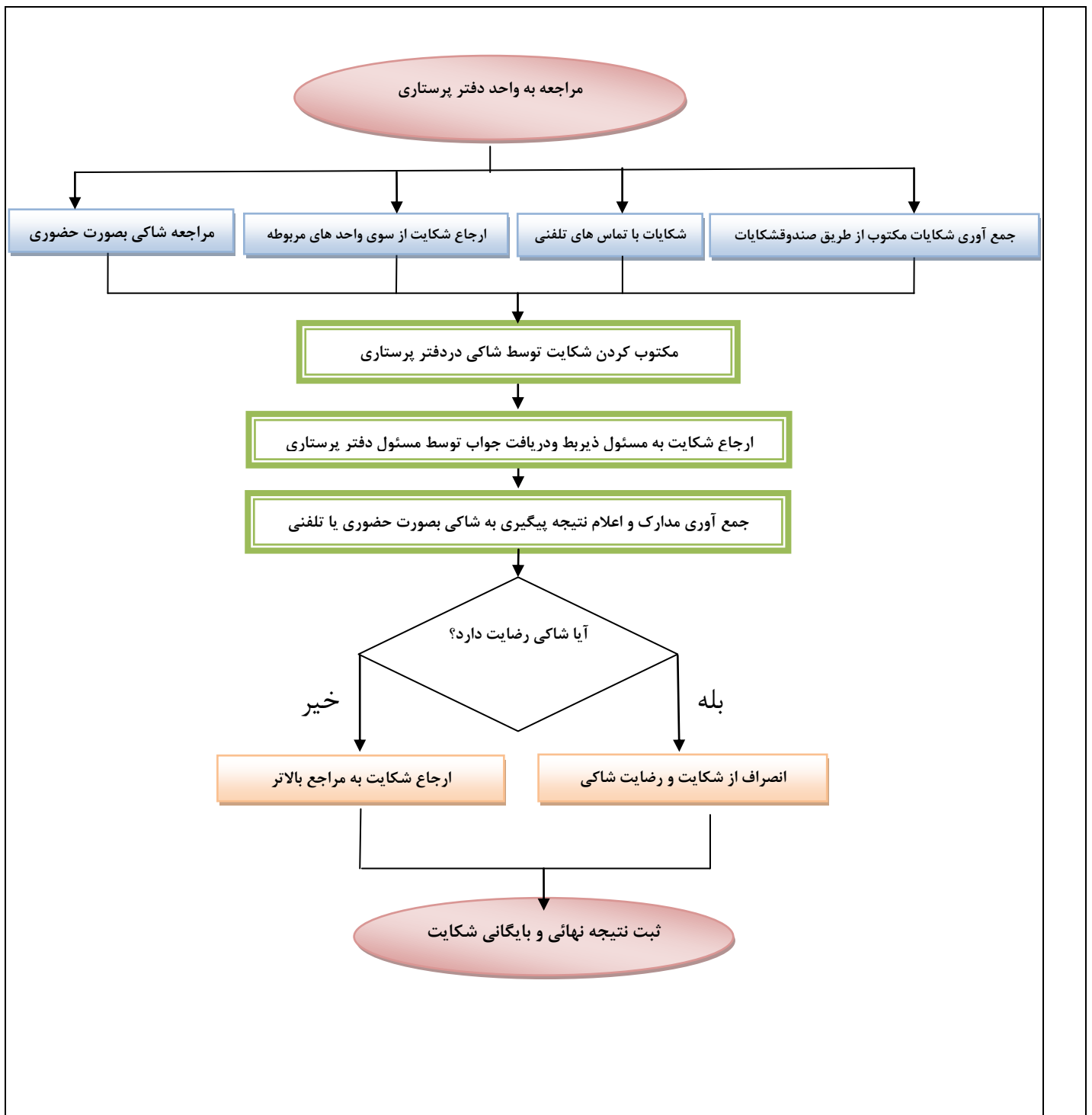
\*تکمیل فرم نظر سنجی و شکایت موجود در کنار صندوقهای تعبیه شده در سالن پذیرش و راهرو بخش های بستری و قراردادن درصندوق نظرات، پیشنهادات و شکایات

\*فرم رسیدگی به شکایات بر روی سایت بیمارستان موجود می باشد و بیماران می توانند به صورت اینترنتی شکایات خود را ثبت کنند.





# فرایند رسیدگی به شکایات در بیمارستان بعثت اشکنان



## بیمه های طرف قرارداد

- بیمه سلامت
- بیمه تامین اجتماعی
- نیروی مسلح
- شبکه بهداشت
- شرکت ملی نفت
- شرکت بازنشستگی نفت
- فلات قاره
- بیمه مکمل ملت
- بیمه های مکمل دی
- بیمه مکمل پاسارگاد
- بیمه سینا
- بیمه مکمل تجارت
- بیمه مکمل صادرات سرمد
- بیمه مکمل صداوسیما

## تعرفه های خدمات شایع در بیمارستان

قیمت (ریال)	نام خدمت
10.333.800	ترمیم تیغه بینی یا رزکسیون زیر مخاطی سپتوم با یا بدون تراشیدن (سپتوپلاستی)
9.231.200	عمل لوزه
12.438.700	زایمان طبیعی
6.457.500	کوتاژ
17.235.200	سزارین
7.124.700	سقط عفونی در سه ماه اول یا دوم
14.509.100	کاتاراکت (آب مروارید)
7.025.000	فیشرکتومی
7.038.400	سرکلاژ
7.478.200	ناخنک
4.355.800	DCR (ایجاد فیستول از کیسه اشکی به حفره بینی)

تعرفه های تخت سال 99	قیمت با توجه به درجه اعتبار بخشی بیمارستان
اتاق سه تختی و بیشتر	1/651/000
هزینه همراه (تخت همراه ، بدون شام و نهار)	270/000
هزینه همراه (تخت همراه ، با شام و نهار)	320/000
بخش نوزادان سالم	826/000
بخش نوزادان بیمار سطح 2	1/ 156/000
بخش مراقبت های ویژه قلبی سی سی یو	3/830/000
بخش بیماران روانی	1/651/000

تعرفه های ویزیت سال 99	آزاد	بیمه ای
ویزیت عمومی	149/000	44/700
ویزیت متخصص تمام وقت	316/000	56/000
ویزیت متخصص غیر تمام وقت	186/000	55/800
روانپزشک	236/000	70/800

## شماره تماس های بیمارستان

239	بخش اورژانس	بخشهای بستری و پاراکلینیک	شماره تلفن بیمارستان  07152762030-2
209	بخش داخلی-جراحی		
249	بخش سی سی سی یو		
248	بخش اعصاب و روان		
230	بخش دیالیز		
219	بخش کودکان و نوزادان		
236	زایشگاه		
213	خاکستری		
264	اتاق عمل		
241	آزمایشگاه		
246	رادیولوژی		
211	داروخانه		
225	ریاست		
220	مدیریت		
207	دفتر پرستاری		
205	بیمه و درآمد		
206	حسابداری		
234	کارپردازی		
233	فناوری اطلاعات و مدارک پزشکی		
251-201	دبیرخانه و مرکز تلفن		
207	دفتر رسیدگی به شکایات		
214	پذیرش و ترخیص		