



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

کتابچه رعایت حقوق گیرندگان خدمت

تهیه کننده:

فاطمه دهقانیان

واحد بهبود کیفیت

بازنگری : بهار 1397

رعایت حقوق گیرنده خدمت:

قابل توجه پرسنل محترم بیمارستان:

به هیچ عنوان از همراه بیمار جهت انجام امور درمانی و خدماتی استفاده نگردد.

منشور حقوق بیمار در ایران:

مفاهیم و واژه ها:

بیمار: کسی که خود را به ارائه دهنده خدمت جهت دریافت خدمات بهداشتی درمانی معرفی می کند..

حقوق: مجموعه قواعد و مققرات حاکم بر یک جامعه که امتیازات و اختیارات خاصی را برای افراد به رسمیت می شناسد.

حقوق در تمام زبانها به معنی آنچه راست و سزاوار است تعریف میشود.

تاریخچه:

انگیزه حرکت برای تدوین منشور حقوق بیمار با انتشار اعلامیه جهانی حقوق بشر در سال 1947 آغاز شد که در آن مردم خواستار برابری حقوق برای دسترسی به خدمات بهداشتی و اجتماعی شدند.

اولین گروه حرفه ای که اعلامیه حقوق بیمار را منشر کرد اتحادیه ملی پرستاری در سال 1959 بود.

در سال 1973 انجمن بیمارستان های آمریکا لایحه حقوق بیماران به همراه مثال های اجرایی و مستند را تحت عنوان لایحه حقوق بیماران منتشر کرد.

حقوق بیمار در ایران:

منشور حقوق بیمار در سال 1380 توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تدوین گردید که شامل 10 بند بود.

این منشور دارای کاستی هایی بود لذا بررسی مجدد در زمینه ی محورهای حقوق بیمار صورت گرفت و منشور جدید در آبانماه سال 1388 توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به تمامی دانشگاهها ابلاغ گردید.

مقدمه:

نظام سلامت کارآمد نیازمند مشارکت فعالانه بین گیرندگان و ارائه کنندگان خدمات سلامت می باشد. ارتباط مناسب و صادقانه، احترام به ارزش های شخصی و حرفه ای و حساسیت نسبت به تفاوت های موجود، لازمه ی مراقبت مطلوب از بیمار است. به عنوان یکی از ارکان ارائه خدمات سلامت، بیمارستان ها باید نهادی برای درک و احترام به حقوق و مسئولیت های بیمار، خانواده ی آنان، پزشکان، پرستاران و سایر مراقبت کنندگان باشند بیمارستان ها باید به جنبه های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند.

اثر بخشی مراقبت و بهره مندی بیمار از نتایج مثبت درمان تا حدودی بستگی به مسئولیت پذیری بیمار دارد شایسته است بیماران اطلاعات مربوط به ساینقه ی بیماری ها، بستری شدن در بیمارستان، مصرف داروها و سایر مطالب مربوط به وضعیت سلامتی را به طور صادقانه گزارش دهند و از هرگونه تغییر در روند درمانی بدون اطلاع پزشک مسئول خود بپرهیزند.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی امیدوار است در سایه تعامل مناسب ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگری، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن تامین گردد براین اساس منشور حقوق بیمار با هدف تبیین حقوق گیرندگان این خدمات و به شرح ذیل تنظیم گردیده است.

بینش و ارزش:

یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان ها می باشند این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است براساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده و دولت موظف است خدمات بهداشتی درمانی را برای یکایک افراد کشور تامین کند بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد.

این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و برپایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ، ارتقاء و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

منشور حقوق بیمار در ایران:

محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محور سوم: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.

محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

حقوق گیرنده خدمت:

1- دریافت اطلاعات

1-1 منشور حقوق گیرنده خدمت در سالن های اصلی بیمارستان در معرض دید مراجعین قرار گرفته است و همچنین موقع تشکیل پرونده یک نسخه کپی از منشور حقوق بیمار و پرسنل توسط واحد پذیرش به همراهی بیمار تحویل می گردد.(پیوست)

2-1 تمامی پرسنل بیمارستان دارای کارت شناسایی عکس دار با ذکر عنوان پست سازمانی خود می باشند که تمامی پرسنل بیمارستان موظف به استفاده از آن می باشند.(پیوست)

3-1 تمامی پرسنل بیمارستان ملزم به استفاده از لباس فرم مناسب می باشند که کمیته اخلاق پزشکی بر نحوه پوشش و آراستگی پرسنل نظارت دارد:

پرسنل ماما یی: در بخش قبل از مراجعه بیمار روپوش سفید و هنگام انجام زایمان و یا حضور در اتاق عمل لباس سبز رنگ

پرسنل اتاق عمل: لباس آبی یا سبز رنگ بصورت هماهنگ

پرسنل پرستاری: کمک بهیار: روپوش سفید مقنعه و شلوار طوسی رنگ و کفش سفید

بهیار: روپوش سفید (بهیار زن مقنعه و شلوار و کفش سفید)

پرستار: روپوش سفید(پرستار زن مقنعه و شلوار سورمه ای و کفش سفید)

پرسنل آزمایشگاه و رادیولوژی و داروخانه: روپوش سفید

پرسنل خدماتی: لباس آبی رنگ مخصوص پرسنل خدماتی

پرسنل انتظامات: لباس فرم مخصوص شامل (پیراهن آبی رنگ ،شلوار سورمه ای ،واکسیل

،کفش مشکی)پرسنل تاسیسات: لباس کار سبز رنگ یک تکه مخصوص تاسیسات

پرسنل اورژانس 115: لباس فرم مخصوص شامل (پیراهن سفید، شلوار مشکی، و..)

- 4-1 بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص روش های تشخیصی و درمانی ، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن تشخیص ، سیر بیماری ؛پیش آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تاثیر گذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی ، در زمان لازم و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه ای قابل درک و ساده اطلاع رسانی می نماید که این امر هم توسط پزشکان معالج و هم از طریق پرسنل پرستاری و یا سایر پرسنل مرتبط با بیمار به وی و همراهانش ارائه ی گردد.
- 5-1 بیمارستان با نصب تابلو زمان حضور پزشکان متخصص د ر بیمارستان و تابلوی برنامه کشیک هفتگی پزشکان متخصص و عمومی و سایر پرسنل در تمام بخشها و همچنین برنامه حضور متخصصین از طریق سایت بیمارستان به بیماران اطلاع رسانی لازم در این زمینه را انجام می دهد.
- 6-1 با توجه به اینکه در زمان پذیرش بیماران تمام اطلاعات در مورد نوع خدمات و اینکه بیمه می باشد یا خیر و نوع بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و بیمه های تکمیلی اطلاع رسانی کامل انجام می شود و تمامی این اطلاعات هم د ربرد و هم د رسایت بیمارستان موجود می باشد در این مورد بیماران مشکلی ندارند.
- 7-1 با توجه به اینکه بیمارستان ولی عصر بوانات بیمارستان آموزشی نمی باشد لذا اقدامات پژوهشی نیز در این مرکز صورت نمی گیرد..
- 8-1 با توجه به اینکه بیمارستان ولی عصر بوانات بیمارستان آموزشی نمی باشد لذا اقدامات پژوهشی نیز در این مرکز صورت نمی گیرد.
- 9-1 بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص خط مشی حفاظت از اموال گیرنده خدمت اطلاع رسانی مینماید.

2- مطلوبیت خدمات سلامت:

1-2 پرسنل زحمت کش بیمارستان ولی عصر بوانات همیشه سعی و تلاش خود را در زمینه ارائه خدمات سلامت مناسب بکار بسته و تاکنون در این زمینه توجه به حیطه خدمات مورد تعهد و در حد توان خود موفق بوده اند.

2-2 بیمارستان ولی عصر بوانات نیز با توجه به موارد قانونی و وجدانی همیشه به بیماران اورژانسی خدمات سلامت مناسب را بدون توجه به هزینه آن ارائه می نمایند.

3-2 با توجه به اینکه بیمارستان ولی عصر بوانات تعدادی از تخصص ها را ندارد و خدمات تخصصی مربوط به این تخصص ها نیز در این مرکز ارائه نمی گردد بیماران نیازمند به این خدمات در صورت اورژانسی بودن توسط آمبولانس به مراکز تخصصی دیگر استان از جمله مرودشت ، شیراز ،آباده و.... اعزام می شوند و در صورت غیر اورژانسی بودن ارجاع داده می شوند.

3- گروههای آسیب پذیر:

1-3 بیمارستان ولی عصر بوانات از گروههای آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار ، افراد ناتوان ، سالمندان ، بیماران روانی ، گیرندگان خدمت مجهول الهویه ، معلولان ذهنی و جسمی و دیگر جمعیت های در معرض خطر تا حد امکان حمایت می نماید .

4- گیرنده خدمت

1-4 بیمارستان به گیرنده خدمتی که در مراحل پایانی زندگی است مراقبت های محترمانه و توأم با مهربانی و همدردی ارائه می نماید .

در بیمارستان ولی عصر بوانات بدلیل اینکه اکثر بیماران بد حال جهت دریافت خدمات تخصصی به شیراز اعزام می شوند این گونه بیماران در بیمارستان کم می باشند .

2-4 بیمارستان شرایطی فراهم می نماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.

5- محرمانه بودن اطلاعات:

5-1 با توجه به اینکه تمام اطلاعات پزشکی افراد محرمانه می باشد کلیه پرسنل بیمارستان ولی عصر بوانات نیز موظف هستند این اطلاعات را به صورت محرمانه حفظ کنند و پرونده را از دسترس افراد غیر مسوول دور نگه دارند و پرونده های پزشکی و درمان بیماران در اتاق مخصوص و بصورت محرمانه بایگانی می گردند. و بر این موضوع واحد حراست نظارت می نماید و بخش نامه های مربوطه را در این زمینه به پرسنل ابلاغ می نماید .

5-2 در صورت درخواست بیماران از پرونده درمانی خود علاوه بر توضیح شفاهی از اقدامات درمانی به بیمار توسط پزشکان و پرستاران ، در صورت تقاضای بیمار یک کپی از تمام صفحات پرونده درمانی در اختیار بیمار قرار می گیرد .

6- حفظ حریم خصوصی:

6-1 و 6-2 در بیمارستان بوانات جهت حفظ حریم خصوصی افراد اولاً بخشهای بستری زنان و مردان از یکدیگر جدا بوده و ثانياً در بین تختهای بستری پرده نصب شده است و همچنین از حضور همراهان مرد در بخش زنان جلوگیری می شود و برای ارائه خدمات به بیماران طرح انطباق اجرا می شود .

در اتاق عمل جهت آماده سازی بیماران قبل از ورود به اتاق عمل از لباس مناسب استفاده می شود و بقیه اندام غیر ضروری بیمار در هنگام عمل پوشانده می شود.

6-3 در بیمارستان ولی عصر بوانات بخش مراقبتهای ویژه وجود ندارد و در سایر بخشها نیز طرح انطباق رعایت می شود.

4-6 در مواقعی که کمک رسانی فوری به مصدومین لازم باشد خدمات به صورت سریع و اورژانسی ارائه می گردد و هر یک از پرسنل برحسب نیاز و بدون توجه به همگن بودن یا نبودن (طرح انطباق) خدمات اورژانسی مورد نیاز را ارائه می نمایند.

5-6 در تمام مراحل تشخیص و درمان بیماران مثل زمان جراحی نقاطی از بدن که نیاز به مداخله ندارند پوشانیده می شوند.

6-6 در بیمارستان ولی عصر بوانات استاندارد های ملی پوشش بیماران رعایت می شوند از جمله: لباس و شلوار کامل و پوشیده و کلاه جهت بانوان و گانهای مخصوص اتاق عمل نیز موجود می باشد و جهت بیماران استفاده می شود.

7- همراه گیرنده خدمت:

1-7 در بیمارستان در تمام موارد درمانی بجز موارد خاص مثل حضور کودک در اتاق عمل همراه بیمار با بیمار حضور دارد و از نحوه درمان و پزشک و تیم پزشکی اطلاعات کافی را دریافت می کند.

8- پاسخ به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت:

1-8 در زمینه مسائل عبادی و اعتقادی در بیمارستان هم نمازخانه وجود دارد و هر روز ظهر نیز نماز جماعت برای پرسنل و بیماران با حضور روحانی محترم برگزار می گردد و همزمان روحانی جهت پاسخگویی به مسائل شرعی پرسنل و بیماران نیز می پردازند و علاوه بر نمازخانه در تمام اتاقهای بیماران نیز قفسه مخصوص قرآن مجید و کتابهای ادعیه و قبله نما و سنگ تیمم و مهر موجود می باشد.

9- آموزش:

9-1 در خصوص آموزش های ضروری برای استمرار درمان در خود بیمارستان توسط پزشک معالج و تیم پزشکی- پرستاری توصیه ها و دستورات لازم به صورت شفاهی و کتبی به بیماران ارائه می گردد و بعد از ترخیص بیماران نیز جزوات و پمفلتهای آموزشی مرتبط با بیمار علاوه بر دستورات کتبی پزشک و خلاصه پرونده در اختیار بیماران قرار می گیرد و همچنین زمان بعدی مراجعه به پزشک جهت معاینه مجدد و دستورات جدید پزشکی نیز مشخص می شود .

10- انتخاب آزادانه و مشارکت:

10-1 مامی پرسنل درمانی بخصوص پزشکان بیمارستان بوانات در مورد بیماری و روش های درمانی قبل از شروع درمان توضیحات کافی را در اختیار بیماران قرار می دهند و مزیتها و معایب هر روش را بیان می کنند و بیمار آزادانه و آگاهانه بهترین روش درمانی مناسب را با مشورت پزشک انتخاب می نماید

10-2 پزشکان و پرسنل درمانی بیمارستان پس از ارائه اطلاعات با در نظر گرفتن شرایط بیمار زمان لازم و کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب را در اختیار گیرنده خدمت قرار می دهند .

10-3 ر یک از بیماران حق دارند در صورت امکان و حضور دیگر پزشکان از آنها جهت مشورت و نظر خواهی کمک بگیرند .

10-4 بیمارستان از قبول و یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی کامل از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خاص مانند خودکشی و مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر قرار می دهد اطمینان کسب می نمایند و در اینگونه موارد رضایتنامه شخصی با توضیحات کامل گرفته می شود (البته گرفتن رضایتنامه بسیار محدود شده می باشد و پرسنل و پزشکان سعی می کنند با آرامش و توجیه نمودن بیمار و مشاوره وی را درانتخاب بهترین روش درمانی به وی کمک نمایند) .

10-5 هر بیمار موقع تشکیل پرونده و همچنین در طول زمان بستری بسته به نوع بیماری رضایت نامه های از جمله رضایت نامه اعمال جراحی را با آگاهی کامل تکمیل و امضاء می نمایند و در زمانی که بیمار بدحال است و یا در شرایط تصمیم گیری آگاهانه نیست ، از این رضایت نامه و رضایت نامه ولی بیمار استفاده و سیر درمان مشخص می شود.

11- رضایت آگاهانه:

11-1 با توجه به میزان و نوع خدمات قابل ارائه در این بیمارستان از جمله: اقدامات تشخیصی و درمانی تهاجمی و جراحی و بیهوشی و آرامبخشی متوسط و استفاده از خون و فرآورده های خونی رضایت نامه کتبی در مورد هر یک وجود دارد و تکمیل شده و از بیمار یا ولی بیمار امضاء گرفته می شود .

11-2 تمامی خدماتی که نیاز به اخذ رضایت نامه دارند طبق یک فرآیند مستند، رضایتنامه از بیمار و یا ولی بیمار اخذ می گردد.

11-3 در تمامی رضایتنامه ها قسمتی وجود دارد که توضیح داده شده که بیمار یا ولی قانونی وی پس از دریافت توضیحات کامل و محاسن و معایب روش درمانی رضایت نامه را امضاء می نماید .

11-4 رضایت نامه ها دارای تاریخ ، ساعت ، امضاء و اثر انگشت بیمار یا ولی قانونی وی بوده و رد پرونده بیمار درج می گردد .

11-5 رضایتنامه هایی که در زمان پذیرش بیمار و تشکیل پرونده از بیمار اخذ می شود، دامنه محدودیت های آن به وضوح مشخص شده است .

12- نحوه دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت:

12-1 تمام دریافت های هزینه خدمت از گیرنده خدمت بر اساس قوانین و آیین نامه های مصوب وزارت بهداشت می باشد .

12-2 تمام بیماران اورژانسی در بیمارستان بصورت رایگان تمام اقدامات جهت آنها انجام شده و بعدا پرونده اورژانسی جهت دریافت هزینه ها به دانشگاه ارسال می گردد .

12-3 هنگام پذیرش گرفتن برای بیمارانی که نیاز به اعزام دارند اعزام بیمار به بیمارستان مناسب با توجه به شرایط بیمار و تخصصی بودن بیمارستان مقصد برای بیمار با هماهنگی توسط مرکز اورژانس استان در شهرستانهای مجاور یا مرکز استان صورت می پذیرد ، و از لحاظ پوشش های بیمه ای نیز اطلاعات کافی از بیمارستان مقصد در اختیار بیمار و همراهان وی قرار می گیرد .

13- نظام کارآمد رسیدگی به شکایات:

13-1 اطلاع رسانی : نحوه اعلام شکایات و رسیدگی به شکایات بصورت بئر (بئر مربوط به دفتر رسیدگی به شکایات دانشگاه ؛بئر مربوط به نحوه رسیدگی به شکایات در بیمارستان ؛بئر مربوط به واحد MCMC) در بیمارستان در معرض دید مراجعین قرار داده شده است همچنین نحوه دریافت فرم رسیدگی به شکایات در محل های مناسب نصب شده و فرم نحوه پیگیری شکایات در زمان بستری در اختیار بیمار قرار می گیرد

13-2 فرم های مخصوص اعلام شکایات و پیگیری هر شکایت تهیه شده و فرم رسیدگی به شکایات را بیماران می توانند از محل میز خدمت یا دفتر ریاست دریافت و شکایت خود را پس از تکمیل فرم مربوطه به واحد ریاست یا صندوق طرح تکریم تحویل نمایند .

13-3 هر یک از ارباب رجوع می توانند انتقادات و پیشنهادات و شکایات خود را از طریق صندوقهای دریافت پیشنهادات و انتقادات و شکایات و صندوق طرح تکریم و یا از طریق تلفنی و حضوری در دفتر ریاست بیمارستان و دفتر حراست شبکه اعلام نمایند .

13-4 کمیته رسیدگی به شکایات در بیمارستان فعال است و پس از بررسی شکایات در اسرع وقت آنها را پیگیری و حقوق ضایع شده بیماران را جبران و با افراد متخلف برخورد و پس خوراند هر شکایت بصورت کتبی و تلفنی به اطلاع فرد شاکی اطلاع رسانی می شود .

14- سنجش رضایت گیرنده خدمت:

14-1 رضایت سنجی از بیماران از چند طرق صورت می گیرد :

الف) فرمهای نظر سنجی طرح تکریم که هم در سایت بیمارستان موجود می باشد و هم در محل صندوق طرح تکریم و در محل میز خدمت در اختیار بیماران قرار دارد .

ب) فرمهای نظر سنجی مربوط به بخشهای بستری

ج) نظر سنجی بصورت شفاهی در راندهای مدیریتی توسط مدیران ارشد بیمارستان

14-2 پیشنهادات و نظرات بیماران در فرمهای نظر سنجی جمع بندی شده (توسط نرم افزار مربوطه در سایت دانشگاه) و سپس اطلاعات تحلیل و بررسی شده و برنامه ریزی جهت رفع نواقص و بهتر شدن خدمات صورت می پذیرد و پیشنهاد های مناسب نیز به کار گرفته می شود

عنوان روش اجرا : نحوه گفتن خبر بد

دامنه خط مشی: آگاه ترین شخص گروه درمانی

خط مشی:

- هر خبری که به طور جدی از نظر بیمار منفی تلقی گردد و آینده وی را تغییر دهد.
- کمک به بیمار و خانواده جهت درک مطلب
- حمایت از بیمار و خانواده
- به حداقل رساندن خطر ابتلا به ناراحتی های طاقت فرسا و یا انکار طولانی مدت
- پذیرش موقعیت پیش آمده در کوتاه ترین زمان توسط بیمار یا همراه
- فرد پاسخگو: ریاست بیمارستان

روش نظارت: نظارت مستمر

منبع: سیاست بیمارستان

شیوه انجام کار:

1- مصاحبه: (حمایت و پشتیبانی از بیمار، بررسی شرایط و دادن پیش آگهی به بیمار، بیان مناسب).

2- ارزیابی درک بیمار (بررسی در مورد اینکه میزان اطلاعات بیمار در مورد بیماری چقدر است؟ و سپس با توجه به درک بیمار توضیح دادن پروسیجر برای وی

3- گوش دادن به بیمار و گرفتن اطلاعات از وی (مثلا شما با بیمار چه نسبتی دارید ← تلفنی یا حضوری

4- دادن دانش و اطلاعات به بیمار (استفاده از مکث و تکرار_ دادن اطلاعات در مورد بیماری، درمان و پیش آگهی _ استفاده از کلماتی مانند "به نظر می رسد... شما باید...") برای بیمار خود دعا کنید.

← که البته بستگی به شرایط روحی بیمار و نوع بیماری دارد. مثلا به بیمار MI نمی توان همان لحظه گفت شما سخته کرده اید.

5- پاسخ به احساسات (مشاهده عکس العمل عاطفی _ استفاده از لمس با توجه به فرهنگ بیمار _ دادن دستمال کاغذی با دست) و یا استفاده از جملاتی مانند: "من میدانم که این احساس ناراحت کننده است" - "به نظر میرسد هر اقدامی که لازم بوده و در توان تیم پزشکی و پرستاری بوده انجام شده است و در نهایت می بایستی منتظر تقدیر الهی باشیم"

6- پیگیری و ایجاد مکان خصوصی و آرام _ پیگیری دیدار با خانواده اطلاع رسانی در مورد خدمات پشتیبانی

7- فراهم آوردن شرایط مناسب جهت ملاقات همراهیان با بیمار محتضر در صورت امکان

8- کمک گرفتن از روحانی بیمارستان جهت حمایت معنوی از بیمار و همراهیان بیمار محتضر یا فوت شده

موفق باشید

واحد بهبود کیفیت بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) بوانات