



کتابچه راهنمایی مراجعین

بیمارستان ولیعصر (عج) بوانات



تدوین کننده :

واحد بهبود کیفیت و اعتبار بخشی و صیانت از حقوق گیرنده خدمت و گروه اخلاق پزشکی

کد سند: BK.PG.BAVAN.HP/02

شماره ویرایش: 06

تاریخ تدوین: بهار 96

تاریخ بازنگری: بهار 1403

فهرست

صفحه	عنوان
4	معرفی
5	تاریخچه
6	رسالت چشم انداز
6	اهداف کلان
7	منشور حقوق بیمار
9	منشور حقوق کارکنان
10	پوشش کارکنان
11	قانون و مقررات
15	فرایند رسیدگی به شکایت
16	سنجش رضایتمندی کارکنان
19	بیمه های طرف قرار داد
19	اطلاعات حسابداری
20	فرایند پذیرش بیماران
21	راهنمای بخش ها و واحدها
21	خدمات قابل ارائه به بیماران
23	راهنمایی خطوط
30	خدمات رفاهی
31	شماره تماس و راههای ارتباطی
32	پنل گفتگوی آنلاین

**ارائه خدمات درمانی مطلوب فقط با همکاری شما عزیزان امکان پذیر می باشد خواهشمندیم
کتابچه بد ورود بیماران را قبل از دریافت هرگونه خدمات حتما مطالعه فرمایید.**

سخن مدیر :

و من احياها فانما احيا الناس جميعا

((کسی که یک نفر را از مرگ نجات بخشد گویی تمام مردم را زندگی داده است))

سوره مائده آیه 32

خدای متعال را شاکریم که توفیق خدمت رسانی در عرصه سلامت و درمان را به اینجانب و همکاران عطا فرموده است افتخار دارم در کنار زحمات بی شائبه و صادقانه همه همکاران که دلسوزانه سالیان سال از عمر گرانبهای خود را در این مرکز گذرانده اند اعلام کنم این بیمارستان افتخار دارد با همین بضاعت اندک و قلیل تمام تلاش خود را در جهت رضایتمندی عزیزانی که این مرکز را انتخاب نموده اند به کار می بندد جا دارد ضمن خوشامد گویی به تمام عزیزان که این مکان را مورد اعتماد قرار داده و جهت رفع مشکل سلامت خود را قابل دانسته اند اعلام کنم مشتاقانه پذیرای هرگونه انتقاد و یا پیشنهاد سازنده در جهت نیل به هدف عالی بیمارستان و دانشگاه بوده و دلسوزانه و خالصانه؛ مشقت و سختی کار را به دوش کشیده؛ غم بیماران را در دل نهاده با شادی بهبود آنان احساس شمع و شادمانی کرده و آنان که اشک اندوه خود را فرو خورده اند کمال تشکر و سپاس داشته و بر آنان ارج می نهم

مدیریت بیمارستان

نام مرکز: بیمارستان ولیعصر (عج) بوانات

مساحت کل: 112700 متر مربع

مساحت زیر بنا: 4725 متر مربع

سال ساخت: 1388

سال افتتاح: بهمن ماه 1394

تاریخچه بیمارستان

بیمارستان ولیعصر بوانات یکی از بیمارستان های درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشد که در زمینی به مساحت تقریبی 21920 متر مربع و زیر بنای 2000 متر مربع (به استثنای بناهای جانبی) در سال 1361 تاسیس و در سال 1371 به عنوان مرکز فوریت های پزشکی به بهره برداری رسید. این مرکز در اواخر سال 1386 به بیمارستان 32 تخت خوابی مصوب گردید و با همان ساختار و فضا و با تشکیلات جدید؛ خدمات خود را به مراجعین محترم ارائه می نماید در سفر اول دور اول ریاست محترم جمهوری به استان فارس با پیگیری های مسئولین با احداث بیمارستان 32 تختخوابی و دارای 4 تخت CCU در فاصله 2 کیلومتری بیمارستان فعلی موافقت به عمل آمد در تاریخ 27 بهمن 1394 افتتاح گردید که بیمارستان جدید از زمینی به مساحت 112700 و زیر بنایی 4725 متر مربع به بهره برداری رسید

بیمارستان حضرت ولیعصر (عج) بوانات از همکاری پزشکان عمومی و چند تخصص در رشته های جراحی عمومی؛ زنان؛ اطفال؛ داخلی؛ چشم پزشکی و قلب و گاهای نیز از تخصص های دیگر نظیر ارتوپدی؛ گوش؛ حلق؛ بینی؛ اعصاب و روان بهره مند است اگر چه ارائه بعضی از تخصص ها همیشگی نیست اما سعی گردیده از بعضی از تخصص ها حتی به مدت یک روز در هفته و یا یک هفته در میان استفاده گردد این مرکز دارای بخش های اورژانس؛ جراحی؛ داخلی؛ اطفال؛ چشم؛ زنان؛ اتاق عمل؛ زایشگاه؛ مراقبت ویژه قلب و نیز بخش های دیالیز و تالاسمی می باشد.

رسالت بیمارستان

باور ما بر این است که با حفظ کرامت انسانی و احترام کامل به اعتقادات در چارچوب موازین شرعی و اخلاقی بیماران و ایجاد انگیزه و جلب مشارکت و رضایتمندی و شایسته‌سازی کارکنان و تربیت نیروی متخصص با استفاده از فن آوری نوین با هدف بیمار محوری و با تأکید بر ایمنی بیمار و بهبود کیفیت خدمات تا سال 1405 به تعهدات خود جامه عمل بپوشانیم

چشم انداز

به عنوان برترین بیمارستان ارائه دهنده خدمات درمانی به مراجعین، در بین بیمارستانهای هم سطح استان با استفاده از امکانات، تجهیزات و فناوری نوین در چارچوب ارزشهای اخلاقی و اسلامی و افزایش تخصص‌های موجود در راستای استانداردهای اعتبار بخشی تا سال 1405

اهداف کلان بیمارستان

G1: بهبود مستمر کیفیت خدمات (بالینی و غیر بالینی)

G2: ارتقا سطح ایمنی (بیمار؛ کارکنان؛ جامعه)

G3: بهبود رضایتمندی ذینفعان

G4: مدیریت هزینه و درآمد

G5: ارتقا سیستم آموزش

منشور حقوق بیمار

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.



چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

۱ - دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

- ارائه خدمات سلامت باید:
- شایسته شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات و عرق از هرگونه تبعیض ازجمله: قوم، فرهنگ، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراعات های ضروری و فوری (اورژانسی) ارائه خدمات بدون توجه به تأمین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری براساس ضوابط تعیین شده باشد.
- در مراعات های ضروری و فوری (اورژانسی) شعر سواری که ارائه خدمات ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، رسته 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 زمان، 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 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 ضوابط تصمیم گیری دربارۀ موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- انتخاب و نظرخواهی از پزشک جیم 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 استثنا کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت نام از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد.
- حفظ بیمار، گروه درمانی، افراد بیمار 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 فرصت انحصاری تلفن 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.
- شسارت ناشی از صلاحتی 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 فرصت داشتن هرگونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به سهولت و رفاهت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.



منشور اخلاق کارکنان

پرسنل بیمارستان ولی عصر (عج) بوانات در صورت رعایت الزامات، قوانین و ارزشهای این مرکز درمانی حق دارند :

- ۱- که در قبال ارائه مراقبت مطلوب و موثر از جانب بیماران و همراهان مورد احترام کامل قرار گیرند و از هرگونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و کرداری احتمالی توسط بیماران و یا همراهان در امان باشند .
- ۲- رفتار و برخوردی محترمانه، عادلانه و عاری از تبعیض را از سوی مسئولین بیمارستان شاهد باشند.
- ۳- جهت ارائه مراقبت مطلوب و موثر محیطی آرام و امن و به دور از آسیب و صدمه داشته باشند و با همکاری رازدار ، سالم و قابل اعتماد در محیطی دوستانه در ارتباط باشند.
- ۴- انتظار داشته باشند بیمارستان و مسئولان آن نسبت به رشد و توسعه آنها مسئولانه برخورد نموده و شرایط بهبود عملکرد و فرصت ارتقاء را به شکلی عادلانه برای آنها فراهم نمایند.
- ۵- از آخرین دستورالعمل ها و روشهای نوین درمانی و آئین نامه هایی که مرتبط با وظایف شغلی آنان می باشدو امکانات و تجهیزات مناسب در چار چوب مقررات مربوطه بهره مند شوند.
- ۶- انتظار داشته باشند که به شکلی مناسب، نسبت به جبران خدمات و زحمات آنها اقدام شود.
- ۷- در صورت بروز رفتار و عملکرد مناسب و مطلوب، از امنیت شغلی کافی برخوردار باشند.
- ۸- در مواردی که به دلیل انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار می گیرند از حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین برخوردار شوند.
- ۹- در صورت وجود هرگونه شکایت، انتقاد یا اعتراض نسبت به مسائل جاری محیط کار ، به مرجعی بی طرف و مطمئن مراجعه نمایند و به صورت عادلانه به شکایت آنها رسیدگی شود.

۱۰- علیرغم درخواست و اصرار بیماران از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار می شود امتناع نمایند.

پوشش کارکنان

پرسنل ماماچی: 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 شلوارطوسی رنگ و کفش سفید

بهبیار: روپوش سفید (بهبیار 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: خانم ها: مانتو شلوار سورمه ای؛ آقایان: پیراهن کرمی؛ شلوار سورمه ای

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

پرسنل تاسیسات: لباس کار مشکی زرد یک تکه مخصوص تاسیسات

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

قانون و مقررات

- 1- از تجمع درب های ورودی و خروجی خوداری کنید تا مانع ورود و خروج بیماران بدحال نشوید
- 2- در واحد تریاژ بیمارستان اولویت به معاینه و انتقال بیماران بدحال می باشد
- 3- 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.
- 4 کودکان در معرض خطر ابتلاء به بیماری های واگیردار هستند از آوردن کودکان کمتر از ۱۲ سال به داخل بیمارستان خودداری نمایید
- 5- به منظور جلوگیری از انتقال عفونت بهداشت دست را رعایت کنید.
(محلول های الکلی در ورودی اتاق های بیماران به همین منظور موجود می باشد)
- 6- در زمان ملاقات از ازدحام بر بالین بیمار پرهیز نمایید. از حضور بیش از یک نفر همراه بیمار جدا خودداری فرمائید
- 7- بخش اطفال ملاقات ندارد .

(لطفاً به هیچ عنوان همراه مرد وارد بخش زنان نشود)

- 8- از دادن غذا یا دارو به بیمار خود بدون هماهنگی با مسئول بخش اکیداً خودداری نمایید. دستورات دارویی را از مسئول بخش بپرسید و با پزشکان مربوطه مشورت نمایید
- 9- تقاضا میشود به دلیل رعایت بهداشت فردی و جلوگیری از انتقال بیماری به محیط خانه از نشستن روی تخت بیمار خودداری کنید.
- 10- از آوردن گل طبیعی ، استفاده از عطرهاى تند ،پتو و غیره خودداری نمایید.

- 11- از گذاشتن هرگونه وسایل اضافی روی تخت بیمار و محیط اطراف بخش خودداری کنید.
- 12- 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 غذای شما است.
- 13- استفاده از تلفن همراه را محدود نموده و در حالت بیصدا نگه دارید.
- 14- در استفاده از سرویس های بهداشتی دقت فرمایید تا شیر های آب باز نماند و شلنگ ها در جای خود قرار گیرد.
- 15- توری پنجره ها برای جلوگیری از ورود حشرات تعبیه شده است لطفاً از پاره کردن آنها خودداری فرمایید .
- 16- منشور حقوقی بیمار در تمامی بخش ها موجود می باشد ضمن مطالعه آن با حقوق خود آشنا شوید .
- 17- بیمار، پدر، جدپدری یا نماینده قانونی حق دارند به کپی برابر با اصل پرونده بالینی بیمار با درخواست کتبی دسترسی داشته باشد.
- 18- جهت دریافت اطلاعات بیمارستان در زمینه خدمات قابل ارائه به بیماران از قبیل برنامه هفتگی پزشکان، ثبت شکایات، تعرفه های سازمان های بیمه گر و پمفلت های آموزشی و ... می توانید به وب سایت بیمارستان به آدرس <https://bavanhp.sums.ac.ir> مراجعه فرمایید.
- 19- در سایت اینترنتی بیمارستان خدمات قابل ارائه در بیمارستان معرفی گردیده است .
- 20- در بخش های بیمارستان پمفلت ها و بروشور های لازم در مورد بیماری ها موجود می باشد.
- 21- در بخش های بیمارستان وسایل لازم جهت برگزاری نماز از جمله سنگ تیمم ، مهر و سجاده و سایر وضوی جیبیه ای قرآن و مفاتیح موجود می باشد.
- 22- ساعت حضور متخصصین محترم بیمارستان بر بالین بیمار بستری قبل از حضور ایشان در درمانگاه می باشد بدیهی است که در مواقع اورژانسی و با نظر سرپرستار مسئول شیفت و یا صلاح دید پزشک متخصص بیمار شما ویزیت می گردد

23- در ساعت راند پزشکان متخصص به دلیل حفظ حریم خصوص و رعایت محرمانگی اسرار بیماران و جلوگیری از اختلال در روند درمان از بخش خارج شوید و بعد از اتمام معاینه پزشکان متخصصین پاسخگویی شما خواهند بود

24- واحد حراست (نگهبانی) این مرکز درمانی نگهداشت اشیا و مدارک پیدا شده در بیمارستان می باشد در صورت نیاز می تواند واحد نگهبانی واقع در ورودی اصلی بیمارستان مراجعه نمایید .

25- در صورت نیاز به مشاوره های معنوی و یا مسائل و موازین شرعی جهت هماهنگی با حاج آقا غلام پور

و با شماره 09171534565 و یا به سوپروایزر شیفت اطلاع دهید، و همچنین سامانه گویا پاسخ به سئوالات شرعی ۰۹۶۴۰ می باشد .

26- در صورت نیاز به صحبت یا ملاقات حضوری با سوپروایزر بیمارستان می توانید ساعات اداری به دفتر پرستاری مراجعه و یا با شماره ۰۶۹۳۱۴۴۴۰ داخلی ۱۰۶ یا ۱۲۷ تماس حاصل فرمایید.

26- هنگام خواب و استراحت محافظ کنار تخت را بالا بکشید و در صورتی که نحوه استفاده از آن را نمی دانید از پرستار بخش سؤال نمائید.

27- بدون اطلاع به پرستار خود از بخش خارج نشوید.

29- در بخشهای ویژه هنگام ملاقات از دست دادن، روبوسی با بیمار خود داری فرمائید.

30- ساعت سرو غذا در بخش به شرح ذیل است:

(صبحانه از ساعت ۷ تا ۸:۳۰)، (ناهار از ساعت ۱۲ تا ۱۳)، (شام از ساعت ۱۸ الی ۱۹).

به دلیل برقراری نظم در توزیع غذا و میان وعدها از بیمار و همراه خواهشمند است در زمانهای ذکر شده فوق در اتاق بیمار حضور داشته باشید.

31- رژیم غذایی بیمار توسط پزشک تجویز شده و نوع غذای شما با نظارت کارشناس تغذیه، مطابق با سلیقه و عادات غذایی بر اساس منوی غذایی تعیین می گردد.

32-- استفاده از تلفن همراه در کلیه بخش ها به دلیل تداخل در امواج تجهیزات پزشکی و رعایت آرامش بیمار شما ممنوع می باشد.

33-- در بیمارستان یک تلفن همگانی موجود می باشد که می توانید از آن بهره مند گردید

34-- رعایت سکوت و حفظ آرامش برای جلوگیری از ناراحتی و اضطراب بیماران الزامی می باشد.

35-- لطفاً هنگام مکالمه با تلفن همراه، آهسته صحبت کنید تا آرامش سایرین مختل نشود.

36-- برای ملاقات در بخش های ویژه بدون تلفن همراه در بخش حاضر شوید.

37-- هنگام مکالمه با تلفن همراه در موارد ضروری، حداقل دو متر با تجهیزات پزشکی فاصله داشته باشید، زیرا تعدادی از تجهیزات پزشکی از امواج موبایل آسیب می بینند و ضمناً بعضی از این دستگاه ها می توانند به تلفن همراه شما نیز آسیب برسانند.

38-- به هنگام ویزیت توسط پزشکان و یا هرگونه گفتگو و تعامل با کادر ارایه کننده مراقبت، تلفن همراه خود را خاموش کرده یا در حالت سکوت قرار دهید.

39-- هرگونه فیلمبرداری، عکسبرداری یا ضبط صدای دیگران منع قانونی دارد و در صورت مشاهده برخورد قانونی خواهد شد، لطفاً اجتناب فرمایید.

40-- وجود همراه در اتاق های بخش های بستری بنا به تقاضای بیمار و موافقت پزشک امکان پذیر است و تنها همراه همگن (هم جنس) در مورد بیماران خانم مجاز به حضور در اتاق بیمار با رعایت سایر ضوابط می باشد.

41-- ساعت ملاقات با بیماران همه روزه از ساعت 14 لغایت 16 می باشد. ساعات ملاقات بخش های ویژه با هماهنگی پزشک بخش می باشد

42-- از کشیدن سیگار در محیط بیمارستان (اتاق بیمار، راهروها و ...) جدا خودداری فرمایید.

43-- از دست زدن به سرم، خون و ... بر بالین بیمار به دلیل ایجاد خطراتی که برای بیمار دارد جدا خودداری فرمایید.

44-- پارچ و لگن جهت وضوی بیماران در بخش موجود است از پرستار بخش تحویل گرفته و بعد از انجام وضو مجدد تحویل پرستار نمایید.

45-- مهر و سنگ تیمم، کتابچه سلامت معنوی و سایر تمهیدات نماز در کمد تمهیدات نماز در راهرو بخش‌ها موجود میباشد. برد اطلاع‌رسانی بیماران روبروی داروخانه می باشد.

46-- خواهشمند است جهت رفاه حال بیماران از ساعت ۱۰ شب تا ۸ صبح از برقراری تماس تلفنی با بخش خودداری فرمایید .

47-- در بخش؛ یخچال سفید رنگی جهت استفاده بیماران وجود دارد؛ لطفا از گذاشتن نایلون های رنگی و ظروف بدون درب خوداری نمایید

48-- لطفا مراقب وسایل و اشیا خود بوده واز آوردن وسایل گرانبیقیمت و مبلغ زیاد پول جدا خوداری فرمائید زیرا این بیمارستان هیچ گونه مسئولیتی در قبال آن ندارد

فرایند رسیدگی به شکایات

نحوه اعلام شکایت در بیمارستان ولیعصر(عج) با روش های زیر امکان پذیر است:

2] **مراجعه حضوری**

1-مراجعه به دفتر رسیدگی به شکایات واقع در طبقه دوم دفتر مدیریت بیمارستان از ساعت 7:30-14:

2-مراجعه به دفتر سوپروایزر بیمارستان واقع در طبقه همکف در ساعات غیراداری و شیفت های عصر و شب

3- در صورت عدم حضور مسئول رسیدگی به شکایات مراجعه به سوپروایزر شیفت و مدیریت

شما میتوانید مراتب را با ذکر نام و شماره تماس (در صورت تمایل به دریافت پاسخ) در فرم های موجود در ایستگاه پرستاری و دفتر سوپروایزری ثبت نموده و در صندوق شکایت مربوطه (جنب واحد اطلاعات) بیندازید.

روش های غیر حضوری

1- تماس با دفتر رسیدگی به شکایات بیمارستان به شماره 33-07144406931 داخلی 114

و یا با شماره 09174937390

2- تماس در شیفت عصر و شب با شماره 09174937390

3- ارسال پیامک به شماره 50002070003297

4- تماس با صندوق پستی بیمارستان با شماره 33-07144406931 داخلی 107

5- مراجعه به سایت بیمارستان <http://bavanhp.sums.ac.ir>

قابل ذکر است که موضوعات مطرح شده توسط مراجعین محترم ، در اولین فرصت در کمیته رسیدگی به شکایات مطرح و برحسب موضوع در اسرع وقت رسیدگی شده و پاسخ داده خواهد شد. واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان

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 به سوپر وایزر مراجعه و شکایت خود را پس از تکمیل فرم مربوطه به واحد رسیدگی به شکایات؛ ریاست تحویل یا در صندوق رسیدگی به شکایت انداخته شود .

13-3 هریک 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 تماس تلفنی با شماره 09174937390 ؛ یا

ارسال پیامک به شماره 50002070003297 و یا حضوری به مسئول رسیدگی به شکایت و یا دفتر مدیریت بیمارستان مراجعه 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 مندی مراجعه کنندگان

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

قابل توجه مراجعین محترم

به منظور اطلاع از خدمات بیمارستان عدد ۱۰ ارا به

شماره ۵۰۰۰۲۰۷۰۰۰۳۲۹۷ پیامک کنید

نظر به اهمیت رضایت مراجعین

و پرسنل محترم در صورت داشتن هر گونه انتقادات یا شکایت

از خدمات و پرسنل بیمارستان می توانید شکایت خود را به

شماره ۵۰۰۰۲۰۷۰۰۰۳۲۹۷ پیامک کنید.



بیمه های طرف قرار داد با بیمارستان

- ✓ تامین اجتماعی
- ✓ سلامت ایرانیان (سلامت روستایی؛ خدمات درمانی)
- ✓ نیروی های مسلح
- ✓ بیمه سینا
- ✓ بیمه های بانک (صادرات-ملت)
- ✓ بهداری زندان

اطلاعات حسابداری

1- پذیرش بیمار شما چه به صورت بستری و چه سرپایی در واحد پذیرش صورت می پذیرد.

2- هنگام بستری بیمار لازم است جهت تشکیل پرونده سند معتبری مانند شناسنامه و یا کارت ملی به واحد پذیرش ارائه گردد. ارائه آدرس دقیق و مشخصات و تلفن الزامی است. اخذ نوبت و خدمات سرپایی به صورت الکترونیکی می باشد.

3- هنگام پذیرش مادر باردار جهت مراجعه به زایشگاه ارائه شناسنامه بیمار و همسر بیمار ضروری می باشد. در روز بعد از تولد نوزاد توسط زایشگاه گواهی ولادت صادر می گردد. جهت ارائه گواهی ولادت نیز همراه داشتن شناسنامه پدر و مادر الزامی می باشد.

4- در صورت بیمه بودن بیمار حتما تصویر صفحه اول دفترچه به همراه یک برگ دفترچه بیمه به واحد پذیرش جهت ارسال به واحد بیمه ارائه گردد.

5- استفاده از دفترچه بیمه دیگران خلاف شرع و مقررات بوده و دارای مجازات می باشد.

6- در صورت نداشتن هیچگونه بیمه، در اسرع وقت جهت بیمه شدن به صورت یک ساله با نام بیمه ایرانیان و هزینه مشخص و قابل تخفیف به اداره بیمه خدمات درمانی مراجعه نمایید در غیر این صورت هزینه بیمار شما آزاد محاسبه خواهد گردید.

۷- در صورت بروز هرگونه تصادف و یا حادثه در محیط کار، زمین ورزش، منزل و ... جهت بستری شدن و ترخیص نیاز به گزارش نیروی انتظامی می باشد که با اطلاع به موقع واحد مربوطه (۱۱۰) تهیه شرح حادثه هنگام ترخیص دچار مشکل نخواهد شد .

۸- هزینه درمان هرگونه حادثه ناشی از ضرب و شتم، دعوا و درگیری به صورت آزاد محاسبه می گردد.

۹- جهت بیمارانی که به علت تصادف در این مرکز تحت درمان قرار گرفته‌اند با ارائه صورتجلسه کلانتری و کروکی حادثه و گزارش ۱۱۵ و کپی کارت ملی برابر اصل می توانند از هزینه رایگان حوادث بهره مند گردند در غیر این صورت می بایست کل هزینه را آزاد پرداخت نمایند.

۱۰- هنگام ترخیص بیمار می‌بایست تایید کارشناس ناظر بیمه مربوطه به همراه مدرک شناسایی (کارت ملی- شناسنامه یا دفترچه قبل) به واحد ترخیص ارائه گردد.

۱۱- ترخیص بیماران در شیفت صبح از ساعت ۸ لغایت ۱۴ توسط واحد ترخیص و در شیفت عصر و شب توسط واحد پذیرش صورت می‌گیرد. خواهشمند است در ساعات مقرر مراجعه فرمایید.

۱۲- جهت ترخیص بیماران خانم مجرد بالای ۱۸ سال با دفترچه تامین اجتماعی در صورتی که بیمه شده اصلی پدر باشد نیاز به کپی تمام صفحات شناسنامه بیمار می باشد.

۱۳- جهت ترخیص بیماران آقا با دفترچه تامین اجتماعی بالای ۲۲ سال که بیمه شده اصلی پدر باشد احتیاج به گواهی اشتغال به تحصیل یا گواهی کفالت می باشد.

۱۴- جهت ترخیص بیماران اتباع خارجه که دارای دفترچه بیمه می باشند نیاز به کارت اقامت می باشد.

۱۵- بیمه شدگان بیمه سلامت هنگام بستری باید تاریخ صدور دفترچه آنها قبل از زمان بستری باشد در غیر این صورت هزینه ها به صورت آزاد محاسبه می گردد.

۱۶- جهت ترخیص نوزادان با بیمه نیروهای مسلح دفترچه مادر قابل ارائه نمی باشد. لطفا هنگام بستری نوزاد سریعاً جهت تهیه دفترچه بیمه اقدام فرمایید در غیر این صورت هزینه ها به صورت آزاد محاسبه می گردد.

۱۷- به منظور ترخیص نوزادان بستری گواهی ولادت یا شناسنامه نوزاد و معرفی نامه بیمار جهت نوزادان که بیمه نیستند از ضروریات می باشد.

فرایند پذیرش بیماران

بیماران مراجعه کننده بیمارستان به 4 دسته تقسیم می شوند

- 1-بیمارانی که به صورت سرپایی به اورژانس مراجعه می نمایند در ابتدا توسط پرستار تریاژ؛ تریاژ خواهند شد و براساس سطح بندی انجام شده توسط پزشک عمومی ویزیت و خدمات دریافت می کنند.
- 2-بیمارانی که توسط 115 و یا مراکز همجوار به اورژانس و یا زایشگاه منتقل می شوند .
- 3-بیمارانی که با دستورات پزشک از کلینک تخصصی جهت بستری به اورژانس مراجعه می نمایند و پس از انجام اقدامات درمانی و در صورت نیاز به بستری در بخش با اطلاع به پرسنل بخش؛ توسط پرستار به بخش بستری تحویل داده میشود .
- 4- بیمارانی که با دستورات پزشک از کلینک تخصصی جهت بستری مراجعه می می نمایند که پس از تشکیل پرونده به بخش مربوطه مراجعه می نمایند

راهنمای بخش ها و واحدهای بیمارستان

طبقه همکف : پذیرش ؛ بخش های درمانی و پاراکلینیک ؛حسابداری ترخیص ؛؛بهبود کیفیت و ایمنی ؛
سوپروایزری ,واحد اطلاعات

طبقه دوم : واحد های ریاست ؛مدیریت ؛دفتر پرستاری ؛حسابداری ؛ امور مالی ؛کارگزینی واحد رسیدگی به شکایت ؛واحد صیانت از حقوق شهروندی و امور فرهنگی - تغذیه ؛بهداشت محیط ؛بهداشت حرفه ای

بخش های بیمارستان و خدمات قابل ارائه به بیماران

بخش های درمانی که به صورت شبانه روز فعال می باشد

بخش های بستری شامل (اطفال؛ جراحی؛ زنان؛ داخلی؛ چشم پزشکی)؛ اتاق عمل؛ مامایی و دیالیز

بخش پاراکلینیکی: رادیولوژی؛ داروخانه؛ آزمایشگاه به صورت شبانه روز فعال و درمانگاه تخصصی فقط در شیفت

صبح به جز روز های تعطیل و پنج شنبه فعال می باشد

- ❖ بخش اطفال: 6 تخت
- ❖ بخش جراحی: 6 تخت
- ❖ بخش داخلی: 6 تخت
- ❖ بخش زنان: 6 تخت
- ❖ بخش چشم پزشکی: 3 تخت
- ❖ بخش اورژانس: 4 تخت بستری و 4 تخت تحت نظر و ایزوله 1 تخت بستری
- ❖ اتاق عمل: 2 تخت
- ❖ زایشگاه: 4 تخت
- ❖ تالاسمی: 4 تخت
- ❖ دیالیز: 4 تخت
- ❖ مراقبت ویژه قلب: 4 تخت

در بخش اورژانس خدمات زیر ارائه می گردد:

- ❖ تزریقات
- ❖ پانسمان
- ❖ بخیه و کشیدن بخیه
- ❖ نوار قلب
- ❖ آتل بندی
- ❖ سرم درمانی
- ❖ فصد خون

راهنمای خطوط

زایشگاه: با خطوط راهنمایی نارنجی کم رنگ

اتاق عمل: با خطوط راهنمایی زرد کم رنگ

بستری: با خطوط راهنمایی قرمز

دبالبز و کولیز: با خطوط راهنمایی آبی

دارو خانه: با خطوط راهنمایی سبز رنگ

رادپولوژی: با خطوط راهنمایی نارنجی پررنگ

آزمایشگاه: با خطوط راهنمایی زرد رنگ

CCU: با خطوط راهنمایی سبز کم رنگ

CSSD: با خطوط راهنمایی قرمز پر رنگ



آزمایشگاه:

1. انجام آزمایشات اورژانسی
2. انجام تست بارداری
3. انجام آزمایشات انتقال خون
4. انجام آزمایشات پاتولوژی
5. انجام آزمایشات ادرار ۲۴ ساعته و تجزیه ادرار
6. انجام آزمایشات سرولوژی؛ انگل شناسی؛
7. انجام آزمایشات میکروب شناسی
8. انجام آزمایشات هماتولوژی

وظایف کاری آزمایشگاه

- 1- پذیرش
- 2- نمونه گیری
- 3- جواب دهی آزمایشات

با توجه به راه اندازی دریافت جواب آزمایشات به صورت اینترنتی مراجعین محترم می تواند جواب آزمایشات را نیز به صورت آنلاین با مراجعه به سایت بیمارستان <http://bavanhp.sums.ac.ir> دریافت نمایند

ساعت پذیرش:

برای تمام بیماران بستری بخش ها و اورژانس 24 ساعته بوده و سایر مراجعه کنندگان سرپایی از ساعت 7:30 صبح لغایت 9:30 می باشد

رعایت ناشتایی عمومی جهت انجام آزمایش

- 1- شب قبل از آزمایش شام سبک و مختصر میل شود .
- 2- بین 12 تا 14 ساعت قبل از انجام آزمایش غذا؛ مایعات؛ انواع شکلات و آدامس میل نشود .
- 3- از مصرف دخانیات؛ مواد مخدر؛ نپروازها جدا خودداری گردد .

4- در مورد ادامه مصرف و یا قطع دارو قبل از انجام آزمایش؛ حتما با پزشک معالج مشورت گردد

5- مسواک زدن دندان ها منعی ندارد

6- اس ساعت مقرر جهت انجام آزمایش حضور یابند

رادیولوژی

واحد رادیولوژی به صورت شبانه روز آماده ارائه خدمت به بیماران می باشد و برخی از فعالیت های آن به شرح ذیل می باشد

1- پذیرش بیمار و ثبت مشخصات بیمار در سیستم و دفتر رادیولوژی

2- راهنمایی بیمار به صندوق

3- آماده نمودن بیمار جهت عکسبرداری و گرفتن عکس

تجهیزات موجود در این واحد :

1- **دستگاه سونوگرافی :**

❖ انجام سونوگرافی های دوران بارداری

❖ انجام سونوگرافی های شکم و لگن و تیروئید

❖ رادیولوژیست در روزهای یکشنبه و دوشنبه جهت انجام سونو در این مرکز حضور دارند و نوبت گیری در طول هفته به صورت تلفنی و یا حضوری انجام خواهد شد و پذیرش بیماران نیز در همان روز های یکشنبه و دوشنبه انجام خواهد شد

2- **دستگاه OPG:** رادیوگرافی دندان

رادیوگرافی دندان از ساعت 7:30 صبح تا شب به جز روز های تعطیل آماده انجام خواهد شد



7. انجام کلیه گرافی های ساده شامل: اندام های فوقانی، اندام های تحتانی، گرافی ستون فقرات، گرافی قفسه سینه و شکم نیز در رادیولوژی توسط پرسنل رادیولوژی انجام خواهد شد

داروخانه

ارائه خدمات دارویی به بیماران بستری و بیماران سرپایی به صورت شبانه روزی



اتاق عمل :

- ✓ انجام اعمال جراحی عمومی: ترمیم فتق و کیسه صفرا و ختنه
- ✓ انجام اعمال جراحی چشم: (آب مروارید؛ ناخنک؛ برداشتن ضایعه)
- ✓ انجام اعمال جراحی زنان: سزارین و کورتاژ؛ برداشتن رحم
- ✓ انجام اعمال جراحی بلفاروپلاستی و...

زایشگاه :

۱. برگزاری کلاس های آمادگی زایمان
۲. آموزش مشاوره شیر دهی
۳. انجام زایمان بدون درد

کلینیک دیابت :

تشکیل پرونده جهت بیماران دیابتی و پیگیری روند درمان بیماران دیابتی دارای پرونده پزشکی و مشاوره چشم پزشکی و متخصص داخلی

بخش کولیز :

تزریق خون در بیماران دچار کم خونی مزمن

دیالیز :

انجام همو دیالیز خونی جهت بیماران بخش دیالیز

اکوکاردیوگرافی :

انجام اکو کاردیوگرافی بیماران قلبی توسط متخصص قلب و عروق (در صورت حضور متخصص)

خدمات رفاهی بیمارستان

- نمازخانه

- بوفه

- عابر بانک

- فتوکپی

- داروخانه شبانه روزی

- دستگاه نوبت دهی

- نوبت دهی اینترنتی متخصصین

- جواب دهی آنلاین آزمایشات

- نوبت دهی تلفنی

- اقامتگاه همراه بیمار

شماره تماس و راههای ارتباطی

مراجعین محترم می توانند با مراجعه به سایت نوبت دهی اینترنتی به نشانی ذیل نسبت به اخذ نوبت پزشکان متخصص بیمارستان بوانات اقدام نمایند. لیست پزشکان متخصص در سایت مشخص گردیده است

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

مراجعین محترم یک روز قبل از تاریخ نوبت خود جهت اطلاع از حضور پزشک با واحد پذیرش تماس بگیرند مراجعین محترم در صورت اتمام نوبت دهی اینترنتی بصورت حضوری در همان روز به بیمارستان مراجعه نمایند.

جوابدهی آنلاین آزمایشات بیمارستان بوانات

مراجعین محترم می توانند جهت مشاهده آنلاین جواب آزمایشات با مراجعه به سایت ذیل با وارد کردن کد رهگیری قبض نسبت به مشاهده جواب آزمایش اقدام نمایند.

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

شماره تماس	داخلی	
44406931-33	107 104	مدیریت
44406931-33	106	دفتر پرستاری
44406931-33	118	حسابداری
44406931-33	114	رسیدگی به شکایات
44406931-33	230	واحد اطلاعات
44406931	129	آموزش به بیمار
44406931	211	حسابداری ترخیص
1819	مرکز پایش مراقبت درمانی	

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

آدرس سایت بیمارستان

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

سایت نوبت دهی اینترنتی

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

سایت دانشگاه علوم پزشکی شیراز

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

سایت جواب دهی آنلاین آزمایشات

07132930720

نوبت دهی تلفنی



کد QR پمفیلت های آموزشی



کد QR راهنمای مراجعین



کد QR رسیدگی به شکایات

پنل گفتگوی آنلاین :

کاربر در قسمت تایپ؛ سوالات خود را تایپ می نماید و پس از ثبت سوالات و شماره تماس اپراتور به سوالات شما پاسخ می دهد.

