



دانشگاه علوم پزشکی و توانبخشی  
بیمارستان رفیده

# کتابچه راهنمای بیماران و همراهان



اردیبهشت ۱۳۹۵

## فهرست مطالب

صفحه	فهرست
۳.....	منشور حقوق بیماران .....
۶.....	رسالت .....
۷.....	چشم انداز .....
۷.....	ارزش ها .....
۷.....	فرآیند پذیرش بیمار بستری .....
۹.....	کارت همراه .....
۱۰.....	معرفی بخش های بیمارستان .....
۱۰.....	شرح خدمات آزمایشگاهی .....
۱۰.....	شرح خدمات رادیولوژی / تجهیزات تشخیص پاراکلینیکی .....
۱۱.....	امکانات و خدمات بیمارستانی .....
۱۳.....	معرفی بخشها و طبقات بیمارستان توانبخشی رفیده .....
۱۴.....	لیست پزشکان و متخصصین بیمارستان توانبخشی رفیده .....
۱۵.....	بیمه ها و سازمان های طرف قرارداد بیمارستان در حال حاضر .....
	<b>Error! Bookmark not defined.</b> ..... فرم رضایت نامه آگاهانه آزمودنی .....
۱۵.....	قوانین و مقررات کلی بیمارستان رفیده و بخش های درمانی .....
	<b>Error!</b> لیست گروه های آسیب پذیر در بیمارستان توانبخشی رفیده که تحت حمایت بیمارستان هستند .....
	<b>Bookmark not defined.</b>
۱۸.....	مشاوره مذهبی بیماران و همراهان .....
	<b>Error! Bookmark not defined.</b> ..... پرسنل همگن (هم جنس) .....
۱۸.....	فرم توجه هزینه های بیمارستان بستری بیمه ای .....
۱۹.....	فرم توجه هزینه های بیمارستان بستری آزاد .....
۲۰.....	فرآیند ترخیص بیماران بستری .....
۲۱.....	فرآیند رسیدگی به شکایات گیرندگان خدمت .....
۲۳.....	لیست تلفن های ضروری داخل بیمارستان .....

## منشور حقوق بیماران

### ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- ۱-۱- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
- ۲-۱- بر پایه ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.
- ۳-۱- فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- ۴-۱- براساس دانش روز باشد.
- ۵-۱- مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- ۶-۱- در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران باشد.
- ۷-۱- مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد.
- ۸-۱- به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیتهای غیرضروری باشد.
- ۹-۱- توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.
- ۱۰-۱- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- ۱۱-۱- با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد.
- ۱۲-۱- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس) بدون توجه به تامین هزینه ی آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری (الکتیو) براساس ضوابط تعریف شده باشد.
- ۱۳-۱- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس) در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجزا فراهم گردد.
- ۱۴-۱- در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیرقابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و

۱-۱۵- رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار می باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش باد فردی که می خواهد همراه گردد.

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

۱-۲- محتوی اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

۱-۱-۲- مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش.

۱-۲-۲- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش.

۱-۲-۳- نام، مسئولیت و رتبه ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر.

۱-۲-۴- روش های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه ی اطلاعات تاثیر گذار در روند تصمیم گیری بیمار.

۱-۲-۵- نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان.

۱-۲-۶- کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

۱-۲-۷- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان.

۱-۲-۲- نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

۱-۲-۱- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد مگر اینکه:

-تاخیر در شروع درمان به واسطه ی ارائه ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود.

-بیمار علی رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم شمرده شود، مگر اینکه عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.

۲-۲-۲- بیمار می تواند به کلیه ی اطلاعات ثبت شده در پرونده ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

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

۳-۱-۱- محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

۳-۱-۱- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.

۳-۱-۲- انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.

۳-۱-۳- شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تاثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.

۳-۱-۴- قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می دهد.

۳-۱-۵- اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری می باشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

۳-۲- شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل می باشد:

۳-۲-۱- تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع مذکور (در بند دوم) باشد.

۳-۲-۲- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود.

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

۴-۱- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.

۴-۲- در کلیه ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه ی امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد.

۴-۳- فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

۴-۴- بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد.

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

۵-۱- 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.

۵-۲- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

۵-۳- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابقت مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.

-در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه حقوق بیمار مذکور در این منشور -بر عهده ی تصمیم گیرنده ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم گیرنده جایگزین برخلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود، پزشک می تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم گیری را بنماید.

- چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم گیری است، اما می تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود.

### **رسالت**

بیمارستان توانبخشی رفیده با استفاده از پرسنل مجرب با حفظ کرامت انسانی و ارتقاء ایمنی بیمار در راستای بهبود مستمر کیفیت به ارائه خدمات نوین توانبخشی و درمانی متعهد می باشد.

## چشم انداز

بیمارستان توانبخشی رفیده مصمم است تا سال ۱۴۰۰ به عنوان یکی از شاخص ترین مراکز ارائه دهنده خدمات نوین توانبخشی کشور شناخته شود.

## ارزش ها

- ◀ حفظ به کرامت انسانی
  - ◀ عدالت و رعایت حقوق بیماران
  - ◀ رعایت اخلاق حرفه ای
  - ◀ ارتقا کیفی و کمی خدمات توانبخشی و درمانی
  - ◀ رعایت اصول ایمنی بیماران و کارکنان آموزش و توانمندسازی کارکنان
  - ◀ شایسته سالاری
  - ◀ سلامت اداری
  - ◀ پایبندی به استانداردهای علمی، آئین نامه و دستورالعمل های ملی
- ما کارکنان بیمارستان توانبخشی رفیده در ارائه خدمات به بیماران متعهد به اجرای اصول ذکر شده در چارچوب ارزش های متعالی انسانی می باشیم.

## فرآیند پذیرش بیمار بستری

### مراحل پذیرش

- ◀ مراجعه بیمار به واحد پذیرش با دستور پزشک معالج
- ◀ انجام اقدامات لازم جهت تشکیل پرونده در واحد پذیرش
- ◀ مراجعه بیمار به صندوق جهت پرداخت ودیعه بستری و دریافت قبض
- ◀ ارائه قبض صندوق به واحد پذیرش و اخذ رضایت نامه آگاهانه

- ◀ هماهنگی با بخش مورد نظر جهت اختصاص تخت
- ◀ انتقال بیمار به بخش جهت بستری

### مدارک لازم جهت پذیرش

- ◀ برگه دستور بستری پزشک معالج
- ◀ همراه داشتن دفترچه بیمه بیمار با تاریخ معتبر و برگه کافی (در هنگام پذیرش و ترخیص)، شناسنامه، کارت ملی و شناسنامه قیم و سرپرست بیمار در صورت صغیر بودن بیمار
- ◀ معرفی نامه بیمه تکمیلی جهت ارائه به واحد درآمد و بیمه گری
- ◀ هنگام پذیرش بیماران زیر ۱۸ سال و یا بیماران ناتوان ذهنی و روحی، حضور پدر یا قیم قانونی به همراه شناسنامه الزامی است.

### اطلاعات لازم جهت پذیرش

- ◀ پس از اختصاص تخت و پایان فرآیند پذیرش و تایید مالی، بیمار به بخش مربوطه منتقل می شود.
- ◀ مطالعه و کنترل اطلاعات مندرج در برگه پذیرش و دستبند شناسایی بیمار توسط بیماران محترم یا همراهان ایشان به منظور تایید صحت اطلاعات الزامی است.
- ◀ میزان مبالغی که پس از پذیرش از بیماران محترم دریافت می شود، فقط پیش پرداخت بوده و میزان کامل هزینه ها توسط واحد ترخیص اعلام می شود.
- ◀ برگه راهنمای هزینه های بیمارستان در زمان پذیرش توسط همکاران واحد پذیرش به بیماران محترم ارائه خواهد شد.
- ◀ هزینه بستری شدن در اتاق یک تخته (به جز اتاق ایزوله)، هزینه اقامت در اتاق ویژه *VIP* و همچنین داشتن همراه بالای ۱۲ سال، مورد قبول سازمان بیمه گر نبوده و پرداخت هزینه آن به عهده بیمار می باشد که در صورت حساب لحاظ خواهد شد.



## کارت همراه

کارتی است شامل نام و نام خانوادگی بیمار، که به صورت روزانه پس از تایید سرپرستار توسط مسئول پذیرش صادر می شود.

### همراه بیمار لطفاً به نکات ذیل توجه فرمایید:

- استفاده از کارت همراه برای همراهان الزامیست و هر بیمار می تواند یک همراه داشته باشد.
- بیمارانی که با تشخیص پزشک و یا پرستار بخش نیاز به همراه دارند می توانند کارت همراه دریافت کنند.
- گرفتن کارت همراه از واحد پذیرش بیمارستان با تایید سرپرستار امکان پذیر می باشد.
- رعایت ضوابط اخلاقی و حفظ پوشش و شئون اسلامی در طول مدت حضور در بیمارستان الزامیست.
- دخالت در کار پرستاری و پرسنل بخش نظیر دست کاری سرم بیمار توسط همراه ممنوع است.
- هزینه همراه خارج از تعهد بیمه بوده و به صورت آزاد محاسبه می شود.
- در صورت مفقود شدن کارت جهت صدور کارت جدید به واحد پذیرش مراجعه نمایید.
- کارت از تاریخ صدور به مدت یک روز اعتبار دارد.

## معرفی بخش های بیمارستان

- تعداد اتاق عمل و ریکاوری: ۲ اتاق عمل + ۲ تخت ریکاوری
- تعداد تخت های موجود در بخشها:
- بخش ۳ (داخلی): ۲۰ تخت
- بخش ۴ (اطفال): ۱۷ تخت
- بخش ۲ (جراحی): ۱۷ تخت
- بخش ۱ (نورولوژی): ۱۶ تخت
- بخش اتاق عمل: ۲ تخت
- ظرفیت و تعداد تخت فیزیوتراپی: ۱۱ تخت (۹ تخت الکتروتراپی + ۱ تخت کشش + ۱ تخت مگنت تراپی)

## شرح خدمات آزمایشگاهی

- آزمایشات هورمون شناسی، قارچ شناسی، میکروب شناسی، بیوشیمی، انگل شناسی، سرولوژی، هماتولوژی، خونگیری

## شرح خدمات رادیولوژی / تجهیزات تشخیصی پاراکلینیکی

- رادیولوژی ساده و تهاجمی - انواع سونوگرافی، داپلر رنگی

### تجهیزات تشخیصی پاراکلینیکی:

- الکترومیوگرافی (EMG)
- اسپیرومتری
- طب فیزیکی و توانبخشی (NCV)
- خدمات پاراکلینیک مغز و اعصاب: نوار نگاری مغزی (EEG)
- خدمات پاراکلینیک قلب: نوارنگاری قلبی (ECG)، اکوکاردیوگرافی، تست ورزش

## امکانات و خدمات بیمارستانی

- داروخانه
- رختشویخانه
- بوفه

## کلینیک های بیمارستان:

- دست و اعصاب محیطی
- جراحی ترمیمی
- سالمندان
- طب فیزیکی و دردهای عضلانی
- توانبخشی قلب
- ضایعات نخاعی
- آرتروز
- روانشناسی
- روانپزشکی اطفال
- توانبخشی اعصاب و روان
- اختلالات تکامل کودکان
- سکتة مغزی
- کلینیک زخم

## پاراکلینیک های ساختمان

- کاردرمانی
- گفتاردرمانی
- شنوایی شناسی
- فیزیوتراپی

- آزمایشگاه
- رادیولوژی
- سونوگرافی
- داروخانه

### تخصص های موجود در بیمارستان

- فوق تخصص جراحی دست
- فوق تخصص جراحی ترمیمی سر و گردن، پلاستیک و ترمیمی گفتار
- فوق تخصص اعصاب اطفال
- فوق تخصص روانپزشکی اطفال
- جراحی عمومی
- قلب
- عفونی
- داخلی
- اطفال
- ارتوپدی
- نورولوژی
- بیهوشی
- رادیولوژی
- طب فیزیکی و توانبخشی

## معرفی بخشها و طبقات بیمارستان توانبخشی رفیده

بخش / واحد	طبقه
ریاست بیمارستان / مدیریت بیمارستان / حراست / معاونت آموزشی	سه
دفتر مدیریت پرستاری / روابط عمومی / بخش ۳ / نمازخانه / اموراداری	دو
بخش اتاق عمل / بخش ۱ / بخش ۲ / واحد آموزش / سالن اجتماعات / واحد <i>IT</i>	یک
معاونت درمان / واحد کنترل عفونت / مدارک پزشکی / آزمایشگاه / رادیولوژی و سونوگرافی / فیزیوتراپی / کاردرمانی / گفتاردرمانی / شنوایی شناسی / توانبخشی قلب / داروخانه / تلفنخانه / آشپزخانه / پذیرش صندوق / کلینیک ها / واحد مددکاری	همکف
<i>CSSD</i> / لنزری / انبار	منفی یک

## لیست پزشکان و متخصصین بیمارستان توانبخشی رفیده

نام دکتر	تخصص	نام دکتر	تخصص
فریدون لایقی	فوق تخصص ترمیمی دست و اعصاب محیطی / ریاست بیمارستان	احمد علی اکبری کامرانی	متخصص داخلی و سالمندان
آرش ستوده	متخصص بیهوشی / رئیس اتاق عمل	مجتبی عظیمیان	متخصص مغز و اعصاب
هاشم شمشادی	فوق تخصص جراحی ترمیمی / معاون آموزشی بیمارستان	شهلا حاجعلی عسگر	متخصص طب فیزیکی و توانبخشی
رضا سلمان روغنی	متخصص طب فیزیکی و توانبخشی	نیکتا حاتمی زاده	متخصص اطفال
امین شاهرخی	فوق تخصص اعصاب اطفال	یونس لطفی	متخصص گوش ، حلق و بینی
عباس صادقی اصفهانی	متخصص ارتوپدی	مهشید فروغان	روانپزشک سالمندان
بیژن خراسانی	جراحی عمومی	بابک گوشه	متخصص قلب و عروق
دکتر هومان صفوی	متخصص روانپزشکی	دکتر پریسا سعیدی	پزشک عمومی
دکتر حسن دارایی	پزشک عمومی	دکتر اکبر قهیمی	دکترای تخصصی کاردرمانی
دکتر امیرحسین کهلایی	دکترای فیزیوتراپی / مسئول بخش فیزیوتراپی	دکتر سیدعلی حسینی	دکترای کاردرمانی / مسئول بخش کاردرمانی
دکتر مرتضی فرازی	دکترای گفتاردرمانی / مسئول بخش گفتاردرمانی	دکتر حقیقی	متخصص مغز و اعصاب
دکتر موجانی	متخصص تغذیه	دکتر سیدنور	پزشک عمومی
<b>دکتر دادخواه</b>	مشاوره توانبخشی	دکتر بهمنی	مشاوره خانواده
<b>دکتر شکیبا</b>	روانشناسی بالینی	دکتر وامقی	متخصص اطفال

## بیمه ها و سازمان های طرف قرارداد بیمارستان در حال حاضر

خدمات درمانی (روستایی، کارکنان دولت، سایر اقشار، ایرانیان، بیمه سلامت) / تامین اجتماعی /  
ارتش و نیروهای مسلح / تکمیلی بانک مرکزی / دانا/ البرز/ SOS/ شهرداری / شرکت نفت/  
استانداری تهران / سازمان مدیریت و برنامه ریزی / وزارت کشور/ ایران

## قوانین و مقررات کلی بیمارستان رفیده و بخش های درمانی

بیماران محترم

از اینکه این بیمارستان را در جهت درمان انتخاب نموده اید متشکریم. تمامی کارکنان این بیمارستان خود را در قبال سلامتی شما مسئول دانسته و هدفشان جلب رضایت شما عزیزان می باشد. خواهشمند است در مراجعات خود به بیمارستان و قسمت های مختلف به نکات ذیل توجه فرمائید.

- ✓ خوشرویی در برخورد با کلیه کارکنان
- ✓ همکاری با انتظامات و نگهداری بیمارستان
- ✓ عدم پارک اتومبیل در محوطه بیمارستان
- ✓ عدم تردد همراهان در بخش ها بدون برگه همراه

## ملاقات بیماران

- ✓ ساعت ملاقات با بیماران همه روزه از ساعت ۳ لغایت ۵ بعدازظهر می باشد.
- ✓ ورود کودکان زیر ۱۰ سال به بخش ها جهت ملاقات ممنوع است.

## مقررات بخش

۱. موارد ایمنی:

- هنگام خواب و استراحت محافظ کنار تخت (*Bed Side*) را بالا بکشید و در صورتی که نحوه استفاده از آن را نمی دانید از پرستار بخش سوال نمایید.
- بدون اطلاع پرستار خود از بخش خارج نشوید.

## بهداشت بخش:

- جهت رعایت بهداشت و نظافت بخش رعایت نکات ذیل ضروری است:
  - رعایت نظافت در داخل بخش و سرویس های بهداشتی و حمام
  - نگهداری مواد غذایی در داخل یخچال بخش
  - عدم استفاده از نایلون مشکی برای نگهداری غذا در یخچال
  - از استعمال دخانیات در کلیه فضاهاى بیمارستان خودداری شود.
۲. لوازم شخصی و لباس بیمار
- پس از بستری می بایست لوازم شخصی خود را شامل (دمپایی، لیوان، قاشق، حوله، مسواک و غیره) تهیه نمایید.
  - بیماران باید از لباس مخصوص بخش استفاده نمایند.
  - نگهداری اشیا گران قیمت شخصی در بخش ممنوع است و بیمارستان در صورت مفقود شدن آنها مسئولیتی تقبل نمی نماید.
۳. رژیم غذایی:
- نوع رژیم غذایی بیمار توسط پزشک تجویز شده و مطابق سلیقه و عادات غذایی بر اساس منوی غذایی تعیین می شود:
  - ساعات سرو غذا در بخش : صبحانه (از ساعت ۶ تا ۷) ، ناهار (از ساعت ۱۲ تا ۱۳)، شام (از ساعت ۱۹:۰۰ تا ۲۰ شب)
۴. آرامش و سکوت بخش
- جهت رعایت آرامش بیماران بستری با صدای بلند صحبت نکنید.
  - تلفن فقط در راهرو صحبت شود.
۵. ارتباط با پرستار : جهت احضار پرستار در مواقع ضروری می توانید از زنگ اخبار که در بالای تخت ها نصب شده است استفاده نمایید.



## ۶. ترخیص از بخش:

- هنگام ترخیص از بخش حتما شماره تماس تلفن ثابت برای پیگیری های بعدی درمان اعلام نماید.
  - ترخیص بیماران فقط صبح ها (از ساعت ۱۱ به بعد) انجام پذیر است. هنگام ترخیص در دست داشتن دفترچه بیمه، شناسنامه با کارت ملی الزامی است.
  - جهت تسریع در امور ترخیص خواهشمند است به تاریخ اعتبار و انقضای دفترچه بیمه خود توجه نمایید.
  - جهت انجام امور مربوط به ترخیص می بایست همراه مراجعه نماید. لذا قبل از ترخیص همراه خود را مطلع نمایید.
  - در صورتی که درمان شما نیاز به پیگیری های بعدی داشته باشد، پرستار بخش زمان مراجعه به درمانگاه را به شما اعلام خواهد نمود.
  - آموزش های لازم در مورد مراقبت های پس از ترخیص (از جمله نحوه فعالیت، مراقبت از زخم، مصرف دارو، رژیم غذایی و ...) توسط پزشک یا پرستار به شما ارائه خواهد شد.
  - جهت ترخیص به موقع از بخش خواهشمند است هزینه درمان را به موقع آماده نمایید.
  - در صورتی که پس از ترخیص از بخش نیاز به ارتباط با پزشک معالج خود داشته باشید می توانید با بخش مربوطه تماس گرفته و یا شماره تماس تلفن پزشک خود را از منشی بخش اخذ نمایید و یا شخصا به درمانگاه مراجعه نمایید.
- کلیه کارکنان بیمارستان توانبخشی رفیده خود را متعهد می دانند تا در محیطی آرام به شما عزیزان همانند اعضای خانواده خود ارائه خدمت نمایند. در صورتی که رضایت شما برآورده نشد، حتما به ما گوشزد نمایید و در مقابل اگر کارکنان شریف ما نیز از طرف مراجعین محترم مورد سوء رفتار قرار گیرند پیگیری و اقدام لازم به عمل خواهد آمد.

## مشاوره مذهبی بیماران و همراهان

- مشاوره مذهبی به مراجعین در زمینه مسائل دینی، خانوادگی، فردی و ....
- پاسخگویی به مسائل شرعی بیماران، همراهان، کادر درمانی و غیردرمانی
- برگزاری نماز جماعت
- تقویت انگیزه دینی در پرسنل جهت خدمت به مراجعین و بیماران و افزایش رضایتمندی آنها از خدمات ارائه شده
- همدلی و همدردی با خانواده بیماران صعب‌العلاج در ضمن تقویت روحیه آنها با گفتگو و بیان فلسفه دینی ابتلاء ات مومنین
- ایجاد و افزایش نشاط معنوی در بین کادر بیمارستان
- تعدیل انتظارات بی مورد برخی بیماران و یا همراهان آنها با بیان حقوق بیمار و وظایف کادر پزشکی

مشاوره مذهبی بیمارستان توانبخشی رفیده: حاج آقا رضازاده ۰۹۳۷۴۵۴۲۹۰۴

## فرم توجیه هزینه های بیمارستان بستری بیمه ای

مراجعین محترم لطفا موارد مربوط به هزینه های بستری را که در زیر آمده قبل از پذیرش با دقت مطالعه کرده و موافقت خود را به صورت کتبی اعلام نمایید.

- ۱- هزینه پیش پرداخت بیماران بستری کمتر از یک هفته : ۲ میلیون ریال
- ۲- هزینه پیش پرداخت بستری بیش از یک هفته:  
- اتاق یک تخته خصوصی: ۱۰ میلیون ریال  
- اتاق دو تخته و سه تخته : ۵ میلیون ریال
- ۳- پرداخت هزینه های بعدی بستری در پایان هر دو هفته توسط بیمار یا همراه بیمار
- ۴- هزینه هتلینگ قابل پرداخت برای بیماران بیمه ای به ازای یک شب کامل شامل موارد زیر است:

- اتاق یک تخته خصوصی برای بیمار بیمه روستایی: ۱/۱۲۰/۰۰۰ ریال و سایر بیمه ها ۱/۱۵۰/۰۰۰ ریال

- اتاق دو تخته برای بیمار بیمه روستایی ۹۰/۰۰۰ ریال و سایر بیمه ها ۱۲۰/۰۰۰ ریال

- اتاق سه تخته برای بیمار بیمه روستایی ۳۲/۵۰۰ ریال و سایر بیمه ها ۶۵/۰۰۰ ریال

۵- هزینه همراه بیماران به شرح ذیل می باشد:

- هزینه همراه بیماران بالای ۱۲ سال به صورت آزاد محاسبه شده و به ازای هر شب ۲۴۴/۰۰۰ ریال و شامل یارانه و طرح تحول سلامت نمی باشد.

- هزینه همراه بیماران زیر ۱۲ سال به ازای هر شب ۲۴/۵۰۰ ریال و شامل یارانه و طرح تحول سلامت می باشد.

### فرم توجیه هزینه های بیمارستان بستری آزاد

مراجعین محترم لطفا موارد مربوط به هزینه های بستری را که در زیر آمده قبل از پذیرش با دقت مطالعه کرده و موافقت خود را به صورت کتبی اعلام نمایید.

۱- هزینه پیش پرداخت بیماران بستری کمتر از یک هفته: ۱۰ میلیون ریال

۲- هزینه پیش پرداخت بستری بیش از یک هفته: ۲۰ میلیون ریال

۳- پرداخت هزینه های بعدی بستری در پایان هر دو هفته توسط بیمار یا همراه بیمار

۴- هزینه هتلینگ قابل پرداخت برای بیماران به ازای یک شب کامل شامل موارد زیر است:

- اتاق یک تخته خصوصی: ۲/۱۶۶/۰۰۰ ریال

- اتاق دو تخته: ۱/۶۲۵/۰۰۰ ریال

- اتاق سه تخته: ۱/۰۸۰/۰۰۰ ریال

۵- هزینه همراه بیماران بالای ۱۲ سال به صورت آزاد محاسبه شده و به ازای هر شب ۲۴۴/۰۰۰ ریال و شامل یارانه و طرح تحول سلامت نمی باشد.

## فرآیند ترخیص ص بیماران بستری

### مراحل ترخیص:

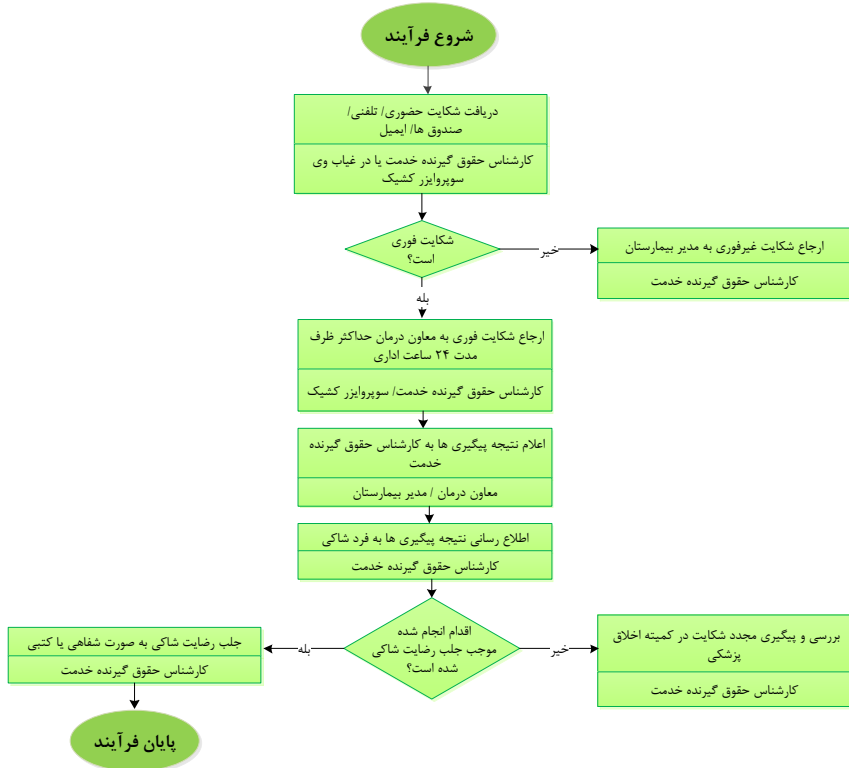
- اعلام دستور ترخیص توسط پزشک معالج / یا ترخیص با رضایت شخصی
- مراجعه همراه بیمار به واحد ترخیص جهت دریافت صورتحساب و فیش پرداخت هزینه ها
- مراجعه همراه بیمار به صندوق جهت تسویه حساب و دریافت قبض پرداخت هزینه ها
- دریافت برگه ترخیص بیمار از واحد ترخیص
- مراجعه همراه بیمار به بخش و خروج بیمار از بیمارستان

### اطلاعات لازم جهت ترخیص

- زمان ترخیص بیماران از بیمارستان از ساعت ۸ صبح الی ۲ بعدازظهر می باشد.
- همراه داشتن کارت اعتباری جهت پرداخت هزینه ها باعث سرعت بخشیدن به مراحل ترخیص بیماران محترم خواهد شد.
- مراجعه بیماران محترم دارای بیمه تکمیلی همراه با معرفی نامه به واحد درآمد و بیمه گری در زمان پذیرش یا در طول مدت بستری بیمار در بیمارستان الزامی است در غیر این صورت واحد ترخیص در زمان ترخیص بیمار از بیمارستان مسئولیتی درخصوص این موضوع نخواهد داشت.

## فرآیند رسیدگی به شکایات گیرندگان خدمت

مراجعین محترم: در صورتی که شکایت ، انتقاد یا پیشنهادی برای خدمات ارائه شده در این بیمارستان دارید، طبق فرآیند زیر می توانید به ما مراجعه کنید.



### راه های برقراری ارتباط:

کارشناس حقوق گیرنده خدمت:

ساعات اداری ، شماره تماس مستقیم صبح ها: ۲۲۶۷۸۵۲۶

شماره تماس مستقیم سوپروایزر کشیک: ۲۲۶۷۸۵۰۵ ....

تلفنخانه: ۲۲۶۷۸۵۰۴-۲۲۶۷۸۵۲۷ داخلی ۱۵۹

ایمیل: [patientright@uswr.ac.ir](mailto:patientright@uswr.ac.ir)

## نحوه دریافت فرم رسیدگی به شکایات / انتقادات / پیشنهادات بیماران

کلیه افراد مراجعه کننده به این بیمارستان در صورت وجود هرگونه مشکل (حل نشده توسط مسئول بخش / واحد مربوطه) می توانند جت دریافت فرم اعلام شکایت / انتقاد / پیشنهاد به یکی از واحدهای ذیل مراجعه نموده و پس از تکمیل فرم، آن را به همان محل عودت نمایند و یا برگه های پر شده را به صندوق شکایات / انتقادات / پیشنهادات نیز بیندازند.

- کارشناس حقوق گیرنده خدمت: ساعات اداری
- سوپروایزر کشیک: ساعات غیراداری و روزهای تعطیل

## نحوه پیگیری شکایت / انتقاد / پیشنهاد

مراجعین محترم طی دو هفته پس از طرح شکایت / انتقاد / پیشنهاد می توانند از طریق کد پیگیری با کارشناس حقوق گیرنده خدمت تماس گرفته و نتیجه را پیگیری نمایند.  
در موارد اورژانسی موضوع بلافاصله بررسی و اقدام اصلاحی انجام و نتیجه ظرف ۴۸ ساعت اعلام خواهد شد.  
کلیه سوابق مربوط به شکایات / انتقادات / پیشنهادات به صورت محرمانه نگهداری خواهد شد.

## راه های برقراری ارتباط:

بیمارستان رفیده، طبقه سوم، کارشناس مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت

## راه های برقراری ارتباط بیماران جهت رسیدگی به شکایت بیماران:

تلفن مستقیم ۲۲۶۷۸۵۲۶ شماره تماس بیمارستان: ۲۳۵۷۰ داخلی ۱۵۹

ایمیل: [patientright@uswr.ac.ir](mailto:patientright@uswr.ac.ir)

## لیست تلفن های ضروری داخل بیمارستان

کد	نام	کد	نام
۲۲۶۷۸۵۲۶: ۱۵۹ مستقیم:	ریاست و مدیریت	۳۳۹	بخش ۱
۱۱۶	پذیرش	۲۶۳	بخش ۲
۱۰۰	صندوق	۲۶۴	بخش ۳
۲۱۴	حراست	۲۶۳	اتاق عمل
۱۱۱	نگهبانی	۱۰۶	کلینیک
۲۲۶	مدارک پزشکی	۱۶۶	آزمایشگاه
۲۸۲	بیمه	۱۷۸	رادیولوژی
۲۹۵	امور مالی	۱۳۱	قلب
۲۹۶	امور عمومی	۱۳۳	فیزیوتراپی
۲۸۲	مهندسی	۱۲۱	کادرمانی
۱۶۷	تاسیسات	۱۲۰	گفتاردرمانی