



وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی استان ایلام
مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی (ره)



دفتر حقوق گیرندگان خدمت و افلاق بالینی

حقوق گیرندگان خدمت



تنظیم : عباداله کاظمی



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

صفحه	موضوع	ردیف
3	<u>حقوق بیمار</u>	1
7	تسهیلات دسترسی بیمار ، ولی قانونی وی به پزشک معالج و اعضا اصلی گروه پزشکی	2
10	روش های اطلاع رسانی اخبار ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران	3
14	پوشش کارکنان	4
15	اخذ رضایت آگاهانه	5
18	محدوده و ضوابط محتوا و زمان فعالیت بلندگو/پیجر	6
20	قوانین ملاقات ، پذیرش ، ترخیص ، بیمه ها	7
23	ملاقات در بخش روانپزشکی	8
28	حریم شخصی بیمار	9
26	پرسشنامه حقوق بیمار	10
31	پوشش بیماران	11
32	حفاظت از اموال گیرنده خدمت	12
33	نظرسنجی از بیماران	13
36	بیمار محوری	14



دفتر حقوق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

حقوق گیرندگان خدمت

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. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده، دولت موظف است خدمات بهداشتی - درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین 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 ارزش های والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه 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.

حقوق بیمار

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

الف - ارائه خدمات سلامت باید:

- ✓ شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد؛
- ✓ بر پایه ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد؛
- ✓ فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد؛
- ✓ بر اساس دانش روز باشد؛
- ✓ مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد؛
- ✓ در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران باشد؛
- ✓ مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد؛



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

- ✓ به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت های غیرضروری باشد؛
- ✓ 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؛
- ✓ در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد؛
- ✓ با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد؛
- ✓ مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد؛
- ✓ 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 مجهز فراهم گردد؛
- ✓ در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و 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 با فردی که می خواهد همراه گردد.

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

الف - محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

- مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش؛
- 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؛
- نام، مسؤولیت و رتبه ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر؛
- 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 تأثیر گذار در روند تصمیم گیری بیمار؛



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

- نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان؛
- کلیه ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.
- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان؛

ب - نحوه ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

- 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:
- تأخیر 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 این که عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد؛
- 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.

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

- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط؛
- انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور؛
- شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت؛



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

- 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؛
- 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 ظرفیت تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

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

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

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



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

❖ 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 بر خلاف ضرورت های پزشکی 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 ذی صلاح شکایت نماید؛
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت 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 شود.
- ✚ در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه ی حقوق بیمار -مذکور در این منشور- بر عهده ی تصمیم گیرنده ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم گیرنده ی جایگزین بر خلاف 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 میتواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود.

تسهیلات دسترسی بیمار ، ولی قانونی وی به پزشک معالج و اعضا اصلی گروه پزشکی

شیوه انجام کار) گامهای دقیق انجام کار، به ترتیب، مسئول انجام

- 1- در هنگام پذیرش بیمار در بخش، نام پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی و روزهای حضور ایشان در بخش به گیرنده خدمت و خانواده وی اطلاع رسانی می گردد
- 2- به بیمار و خانواده وی در خصوص انجام روزانه ویزیت پزشک معالج توسط پرستار اطلاع رسانی شود



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

3- پرستار بخش در بدو ورود ضمن معرفی خود به بیمار، آموزش های بدو ورود را در خصوص نحوه استفاده از زنگ احضار جهت دسترسی سریع و آسان به کادر درمان به بیمار و همراه می دهد

4- در صورت درخواست بیمار / ولی قانونی وی ، پرستار بخش جهت ارتباط با پزشک معالج به بیمار در مورد زمان حضور پزشک در بیمارستان توضیح می دهد

5- در صورت درخواست بیمار / ولی قانونی وی به ملاقات فوری، با اینترن تماس گرفته و به بیمار / ولی قانونی وی در مورد وضعیت بیمار توضیح می دهد

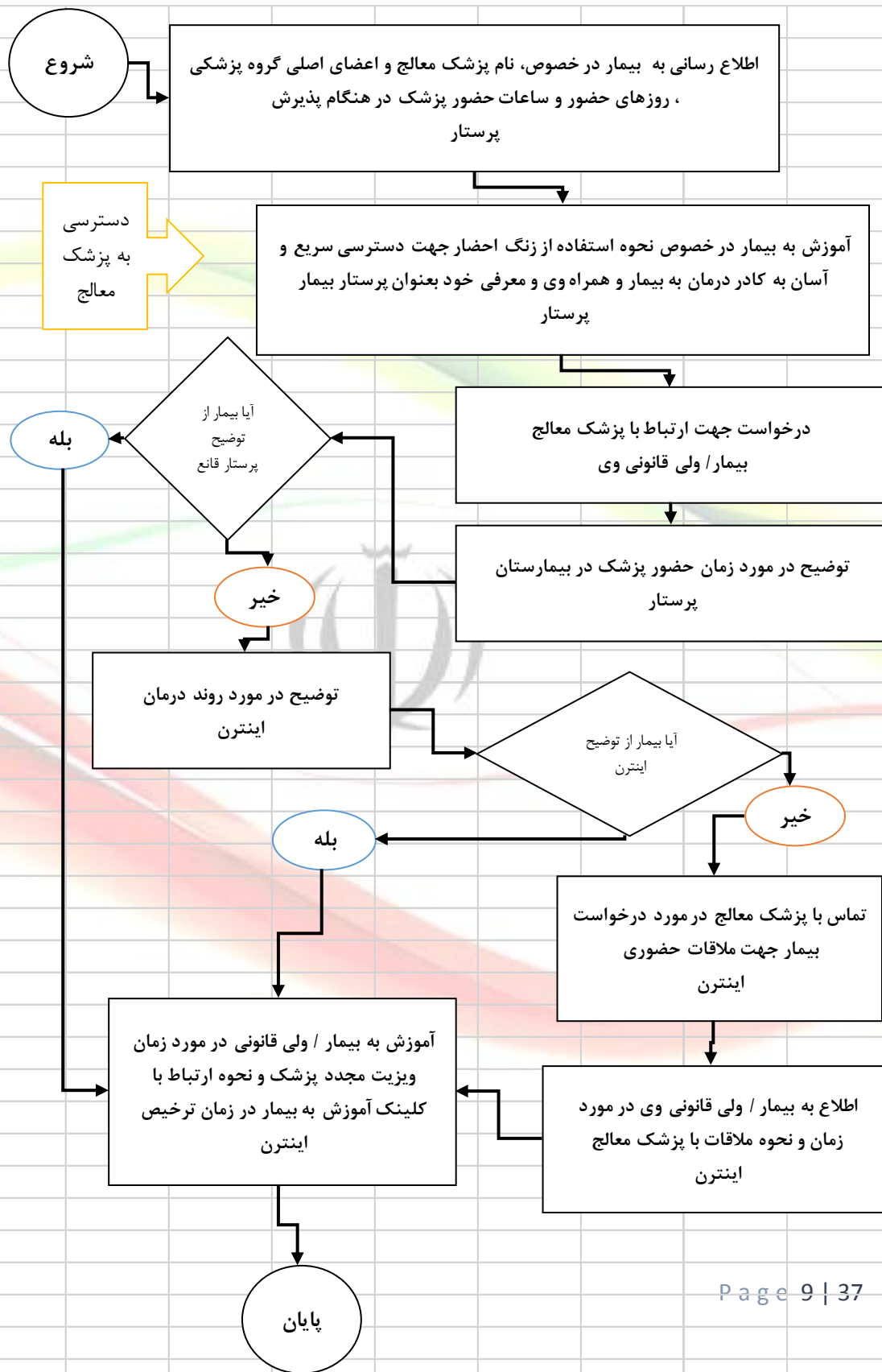
6- در صورت قانع نشدن بیمار / ولی قانونی وی از توضیحات اینترن ، اینترن از طریق تماس تلفنی درخواست های بیمار را از طریق ارتباط مستقیم با ایشان مطرح می نماید

7- اینترن زمان و نحوه ملاقات با پزشک معالج را به اطلاع بیمار / ولی قانونی وی می رساند

8- پرستار بخش هنگام ترخیص زمان مراجعه بیمار(در صورت نیاز) به مطب پزشک معالج را در برگه آموزش به بیمار توضیح می دهد

در ساعات غیر از ویزیت پزشک در صورت تایید سوپروایزر و نیاز به پزشک با ایشان تماس گرفته می شود

دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی





دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

روش های اطلاع رسانی اخبار ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران
روش کار:

- 1- مسئول هر بخش فضایی در بخش با شرایط ذیل جهت برگزاری جلسه گفتن خبر بد آماده نموده و به پرسنل و پزشکان بخش اطلاع رسانی می نماید
- 2- دارای صندلی راحت جهت نشستن به تعداد حاضرین
- 3- فضای مذکور دارای حریم مناسبی باشد بنحوی که محرمانگی اطلاعات ذکر شده در این جلسه حفظ شود
- 4- محل تردد پرسنل نباشد
- 5- محل قرار گرفتن تلفنی که دیگران باید به آن پاسخ دهند نباشد
- 6- فضای اتاق صمیمانه - غیررسمی - یا نیمه رسمی باشد
- 7- امکانات پذیرایی و نیز مدیریت کردن واکنش های فیزیولوژیک احتمالی همچون faint کردن مریض و ... در محیط در دسترس باشد
- 8- پزشک مسئول بیمار که آگاه ترین فرد تیم درمان می باشد مسئولیت گفتن خبر بد به بیمار یا همراه ایشان را دارد و در صورت عدم حضور پزشک با توجه به تصویب در کمیته اخلاق بیمارستان این مسئولیت به باسابقه ترین پرستار حاضر در بخش که می تواند پاسخگوی سوالات درباره سیر بیماری (پروگنوز) (prognoses برنامه آینده درمانی باشد تفویض می گردد
- 9- واگذار کردن به همراه (در این روش با حفظ اصل راز داری و محرمانگی اخبار ناگوار به اطلاع یکی از بستگان بیمار می رسد و با توجه به شناخت وی از اقوام اخبار آرام آرام به صورت مناسب تری به بیمار و ولی ایشان می رسد
- 10- فرد مسئول جهت گفتن خبر بد در خصوص بیماری و عوارض آن بیمار یا همراه ایشان را به اتاق مناسب هدایت نموده و با حفظ خونسردی و ضمن احترام به عقاید و ارزش ها در خصوص بیماری و روند آن اطلاعات لازم را به بیمار ارائه می نماید . در صورت ارائه اطلاعات به خانواده یا همراه بیمار لازم است اسرار شخصی - بیمار محرمانه حفظ گردد و



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

در صورت تمایل بیمار و با رضایت ایشان اطلاعات به اعضاء خانواده یا سایر همراهان ارائه گردد

11- بیمارستان تا حد امکان وسایل نوشتاری - صوتی تصویری و مولتی مدیای علمی در خصوص بیماریهای شایع بخش را فراهم می نماید

12- فرد مسئول از وسایل نوشتاری - صوتی تصویری و مولتی مدیای علمی بنا به ضرورت جهت آگاهی و اطلاع رسانی بهتر استفاده می نماید

13- . در خدمات پاراکلینیک اطلاع رسانی اخبار ناگوار به صورت گزارش برای پزشک معالج اعلام شود.

14- در بخش های بستری، اورژانس و درمانگاه مسئولیت اطلاع رسانی این اخبار بر عهده پزشک می باشد.

15- در تمام موارد فوق پرستار بیمار یا مسئول شیفت با رضایت خود و با هماهنگی با پزشک معالج می تواند اخبار را منتقل کند.

16- کوچکتر جلوه دادن موضوع جهت حفظ روحیه بیمار /همراه.(در این روش مقداری از وخامت موضوع کاسته و بیشتر سعی در توضیح دادن نحوه برخورد با بیماری و راههای درمان آن می شود)

17- استفاده از پروتکل 6مرحله ای.

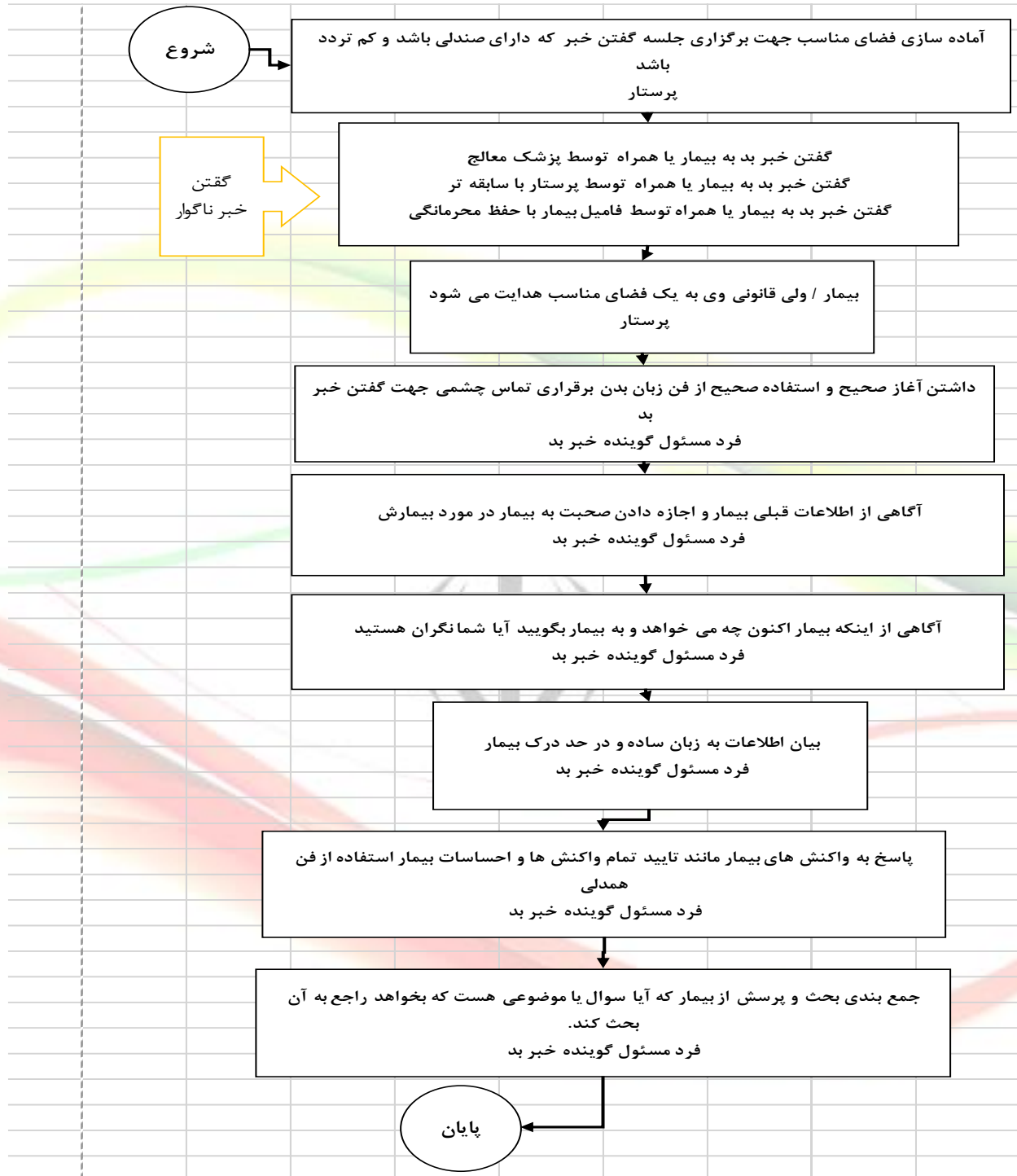
*نحوه استفاده از موارد فوق نباید ناقض اصل حقیقت گویی شود؛چون ممکن است جنبه حقوقی به خود بگیرد و حتی به دادخواهی منجر شود



دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

مرحله	فن مورد آموزش
1- آغاز صحیح	- استفاده از ارتباطات پایه و مهارت های تسهیل کننده - تنظیم جنبه های فیزیکی مصاحبه - استفاده صحیح از فن زبان بدن (ارتباط غیر کلامی) - برقراری تماس چشمی
2- آگاهی از اطلاعات قبلی بیمار	- پرسش از بیمار درباره اینکه می داند بیماریش چیست یا حدس می زند. - دقت به شیوه تشریح موقعیت توسط بیمار، توجه به لغاتی که بیمار مورد استفاده قرار می دهد، همچنین توجه به مکانیزم دفاعی انکار از سوی بیمار.
3- آگاهی از اینکه بیمار اکنون چه می خواهد	- دعوت شفاف برای مشارکت اطلاعاتی، اگر بیمار خواستار آن باشد (پرسش از سولاتی که با > آیا شما نگران هستید که...< آغاز می شود. - عبور از توضیحات عمومی بیماری در صورت عدم تمایل بیمار به دانستن آنها.
4- بیان اطلاعات	تنظیم: شروع صحبت در سطح فهم بیمار و استفاده از کلمات و اصطلاحات غیر تخصصی. آموزش دادن: بیان اطلاعات به زبان ساده و در حد درک بیمار.
5- پاسخ به واکنش های بیمار	- تایید تمام واکنش ها و احساسات بیمار - استفاده از فن همدلی (در هیجان و علت هیجان و پاسخ به بیمار) - همراهی با گریه و خشم و دیگر هیجان های قدرتمند بیمار.
6- اتمام	- جمع بندی بحث و پرسش از بیمار که آیا سوال یا موضوعی هست که بخواهد راجع به آن بحث کند.

دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی





دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

پوشش کارکنان مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی (ره) ایلام

رنگ مقنعه	رنگ شلوار	رنگ روپوش	سمت
-	تیره / سرمه ای	سرمه ای (با ۳ نوار سردست آبی)	مدیر خدمات پرستاری (آقا)
سرمه ای	سرمه ای	سرمه ای (با ۳ نوار سردست آبی)	مدیر خدمات پرستاری (خانم)
سرمه ای	سرمه ای	سرمه ای (با ۲ نوار سردست آبی)	سوپروایزرین خانم
-	سرمه ای	سرمه ای (با 2 نوار سردست آبی)	سوپروایزرین آقا
سرمه ای	سرمه ای	سرمه ای (با نوار سردست آبی)	سرپرستاران خانم
-	سرمه ای	سرمه ای (با نوار سردست آبی)	سرپرستاران آقا
سرمه ای	سرمه ای	سرمه ای	پرستار خانم
-	سرمه ای	پیراهن سرمه ای	پرستار آقا
مشکی	تیره	سفید	پرسنل رادیولوژی
مشکی	تیره	سفید	پرسنل آزمایشگاه
مشکی	تیره	سفید	پرسنل داروخانه
-	کرمی	کرمی	کمک پرستار آقا
یاسی	کرمی	کرمی	کمک پرستار خانم
-	طوسی	طوسی	خدمه آقا
طوسی	طوسی	طوسی	خدمه خانم



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

-	سرمه ای	سفید	فراگیران آقا
سرمه ای	سرمه ای	سفید	فراگیران خانم
<p>نصب کارت شناسایی خوانا، عکس دار و قابل رویت از فاصله دو متری برای گلپه پرسنل بیمارستان الزامی می باشد</p>			

نکته : در بدو ورود بیمار به بخش، پرسنل درمانی (کمک بهیار، پرستار، سرپرستار، پزشک، ...) در اولین برخورد نام، رتبه حرفه ای و سمت خود را به اطلاع بیمار و همراه وی می رسانند. و چگونگی شناسایی رده های مختلف کادر درمان را از روی پوشش به اطلاع بیمار و همراه وی می رسانند

اخذ رضایت آگاهانه

روش اجرایی:

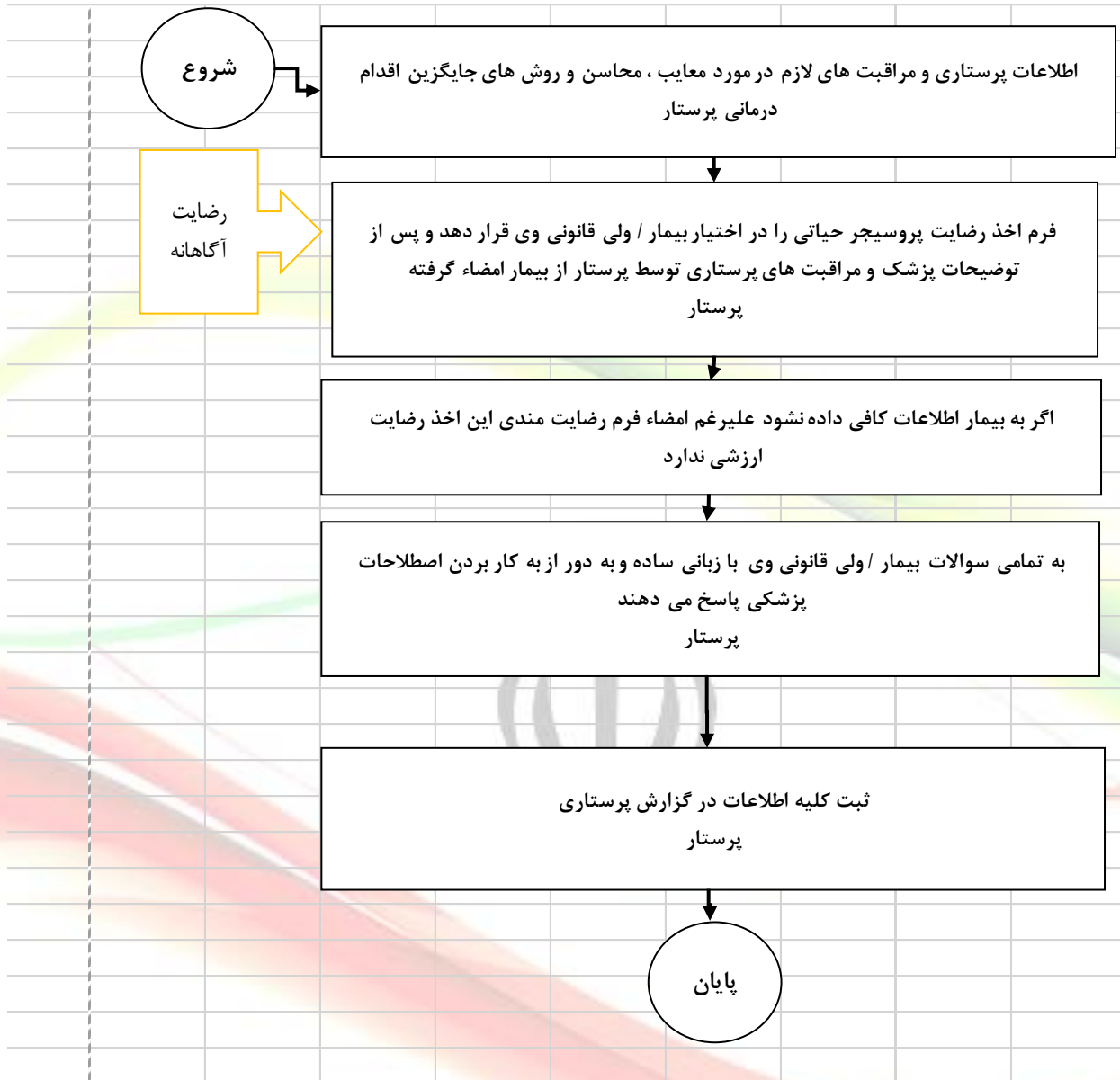
- 1- پرستار بیمار اطلاعات پرستاری و مراقبت های لازم در مورد معایب ، محاسن و روش های جایگزین اقدام درمانی را به بیمار آموزش داده و تمامی موارد را در پرونده بیمار ثبت می نماید.
- 2- پرستار یا کارشناس مربوطه فرم اخذ رضایت پروسیجر حیاتی را در اختیار بیمار قرار دهد و پس از توضیحات پزشک و مراقبت های پرستاری توسط پرستار از بیمار امضاء گرفته و در پرونده بیمار مستند می شود. همراه بیمار (در صورت حضور) بعنوان شاهد و پزشک بیمار نیز می بایستی اخذ رضایت آگاهانه را در فرم مربوطه تایید می نماید. (فرم اخذ رضایت آگاهانه پروسیجر حیاتی تکمیل می گردد و در پرونده بیمار قرار می گیرد



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

- 3- پرسنل درمانی با ایجاد یک ارتباط مناسب با بیمار اعتماد متقابل ایجاد کرده و قبل از امضاء فرم رضایت، پزشک و پرستار بیمار را در جریان مزایا، هدف، خطرات و روش های جایگزین قرار می دهند
- 4- توجه: اگر به بیمار اطلاعات کافی داده نشود علیرغم امضاء فرم رضایت مندی این اخذ رضایت ارزشی ندارد
- 5- پرسنل درمانی به تمامی سوالات بیمار / ولی قانونی وی با زبانی ساده و به دور از به کار بردن اصطلاحات پزشکی پاسخ می دهند
- 6- پرسنل درمانی خواسته های حاضر و گذشته بیمار / ولی قانونی وی مورد توجه قرار می دهند
- 7- پرسنل درمانی با بیمار در مورد روند بهبودی، شرایط حال و خواسته های گذشته بیمار / ولی قانونی وی در مورد درمان و پیشرفت های پزشکی صحبت می نمایند
- 8- پروسه درمان به صورت عالی به بیمار و همراهیان و وابستگانش توضیح داده می شود و ممکن است نیاز به پیشنهادهای خاص و منطقی برای بهبود باشد و هر تصمیمی به صورت مستند در گزارش بیمار آورده می شود
- 9- کادر درمان سطح آگاهی و اطلاعات بیمار را ارزیابی می کند که این ارزیابی شامل: بزرگسالان، کودکان، بیماران با معلولیت ذهنی و ... می باشد
- 10- پرسنل درمانی در مورد اطلاعاتی که می دهند گزارش تهیه می کنند مخصوصاً نکات اساسی و کلیدی را ثبت می نمایند.
- 11- توجه- 1: ولی قانونی پدر است و در نبود وی جد پدری می باشد. در صورت فوت یا عدم امکان دسترسی به ایشان و عدم تعیین قیم، نماینده قانونی محجور است. (اعم از صغیر یا مجنون) که از طرف مقامات صلاحیت دار قضایی در صورت نبودن ولی قهری و وصی او تعیین می شود
- 12- احراز هویت بیمار / ولی / سرپرست / نماینده قانونی و شهود بر اساس مدارک هویتی معتبر (شناسنامه، کارت ملی، گواهی نامه) خواهد بود و انجام آن هنگام تنظیم فرم الزامی است.

دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی





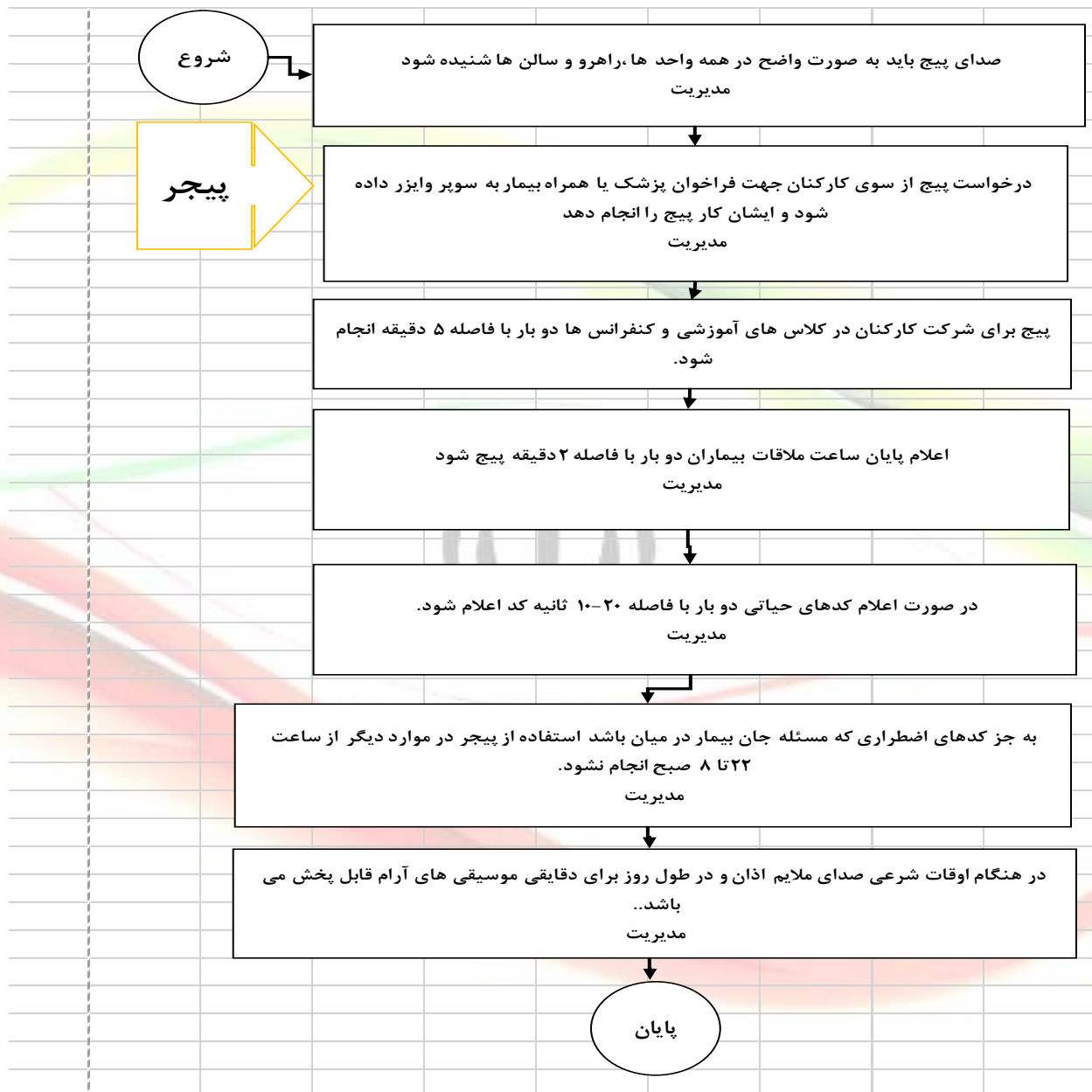
دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

عنوان دستورالعمل: محدودده و ضوابط محتوا و زمان فعالیت بلندگو/پیجر

- 1- سیستم های صوتی پیجر/بلندگو باید در کلیه محیط بیمارستان تعبیه شده باشد.
- 2- صدای پیج باید به صورت واضح در همه واحد ها، راهرو و سالن ها شنیده شود.
- 3- صدای پیج در بخش های ویژه و بستری جهت رفاه حال بیماران تنظیم شده باشد.
- 4- قبل از هرگونه اعلام پیج زنگ (گلبانگ) پخش شود.
- 5- درخواست پیج از سوی کارکنان جهت فراخوان پزشک یا همراه بیمار به سوپر وایزر داده شود و ایشان کار پیج را انجام دهد.
- 6- پیج برای شرکت کارکنان در کلاس های آموزشی و کنفرانس ها دو بار با فاصله 5 دقیقه انجام شود.
- 7- اعلام پایان ساعت ملاقات بیماران دو بار با فاصله 2 دقیقه پیج شود.
- 8- در صورت اعلام کدهای حیاتی دو بار با فاصله 20-10 ثانیه کد اعلام شود.
- 9- در صورت اعلام کدهای حیاتی با اعضای کد به صورت تلفنی نیز اطلاع داده شود.
- 10- به جز کدهای اضطراری که مسئله جان بیمار در میان باشد استفاده از پیجر در موارد دیگر از ساعت 22 تا 8 صبح انجام نشود.
- 11- در هنگام اوقات شرعی صدای ملایم اذان و در طول روز برای دقایقی موسیقی های آرام قابل پخش می باشد.

دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

آموزش نیروهای خدماتی بخش ها جهت اطلاع رسانی اعلام کد در مواقع قطع بودن سیستم پیجر و تلفن. (به صورت پیک / دونده)



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

- به منظور حفظ سلامت و آرامش بیماران بستری و نیز پیشگیری از انتقال عفونت به کودکان خردسال ، از همراه آوردن کودکان با سن کمتر از 7 سال جهت ملاقات بیماران بستری و نیز آوردن گل طبیعی خودداری فرمائید.

- قبل از ورود به بخش بستری و نیز در مدت زمان بستری ، کلیه زیور آلات و اشیاء قیمتی ، تلفن همراه و متعلق به بیمار... را تحویل یکی از همراهان مورد اعتماد خود بدهید. بدیهی است در صورت مفقود شدن هر یک از اموال متعلق به بیمار، بیمارستان هیچگونه تعهدی نسبت به جبران خسارت اموال شما را نخواهد داشت.

در هنگام پذیرش و ترخیص همراه داشتن کارت ملی یا مدرک معتبر عکس دار با دارا بودن شماره ملی ضروری است.

- در هنگام بستری، دستبند مشخصات بیمار در اختیار بیماران قرار داده می شود لطفا تا پایان دوران بستری به مچ دست بیمار ببندید زیرا دستبند حاوی اطلاعاتی است که به شناسایی دقیق بیمار و انجام بهتر امور درمانی کمک می کند.

- لطفا مدارک خود را بلافاصله پس از بستری تحویل منشی بخش فرمائید.

- منشور حقوق بیمار در تمامی بخش ها نصب می باشد.

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

- استفاده از تلفن همراه در کلیه

بخش ها به دلیل تداخل در امواج تجهیزات پزشکی و رعایت آرامش

بیمار شما ممنوع می باشد.



- بدون اطلاع به پرستار خود از بخش خارج نشوید.

- 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.

- ویزیت بیماران در شیفت صبح از ساعت 8 الی 13 و در شیفت عصر و شب با توجه به نیاز بیمار و اطلاع پرستار مربوطه انجام می گردد.



با عرض خیر مقدم و آروزی سلامتی بیمار شما، از اینکه مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی ایلام را جهت درمان انتخاب کرده اید سپاسگزاریم.

پزشکان و پرستار این مرکز خود را متعهد می دانند که در محیطی آرام به شما عزیزان ارائه خدمت نمایند، لذا خواهشمند است با توجه به نکات ذیل ما را در ارائه خدمات مطلوب تر یاری رسانید.

- ساعات ملاقات در کلیه بخش

ها همه روزه از ساعت 14 الی

16 عصر می باشد،



لذا به جهت رعایت حقوق بیماران در غیر از ساعات اعلام شده جهت ملاقات ، درخواست ورود به بخش را نداشته باشید بدیهی است همکاران محترم واحد انتظامات به منظور رفاه حال بیمار شما و سایر بیماران ملزم به جلوگیری از ورود شما به بخش در ساعات غیر ملاقات می باشند.

- به علت اینکه بیماران در بخش های ICU و CCU تحت مراقبت های ویژه می باشند جز در موارد خاص که با نظر پزشک معالج و مسئول بخش می باشد ملاقات ممنوع است و تنها بستگان درجه یک بیمار می توانند در ساعات ملاقات (همه روزه از ساعت 14 الی 16) در صورت صلاحدید مسئول بخش و در موارد خاص با بیمار ملاقات نمایند.



وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی استان ایلام
مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی (ره)



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

بیمه های تحت پوشش



نیروهای مسلح



سازمان بیره سلامت ایران



سازمان آیین جهادی



بیمه نوین



بیمه دی



بیمه ملت



بیمه دانا



بیمه معلم



بیمه سرمد



بیمه میهن



بیمه آتیه ساز



سامانه تلفنی
رایگان
190

سامانه ارتباط مردمی وزارت بهداشت،

درمان و آموزش پزشکی با تلفن رایگان

190

ارتباط مستقیم با واحد رسیدگی به شکایات

بیمارستان از طریق پیامک و تماس

09182399003

شرکت در نظرسنجی و دسترسی به سایت

اخلاق بالینی بیمارستان

- در صورت نیاز به همراه تنها همراه همجنس بیمار مجاز به حضور در اتاق بیمار خواهد بود.

- داشتن همراه در بخش های ویژه بیمارستان به دلیل حساسیت ویژه این بخش ها ممنوع می باشد.

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

ساعت سرو غذا در بخش به شرح ذیل است:

صبحانه از ساعت 06:00 الی 7:00

ناهار از ساعت 11:30 الی 13:30

شام از ساعت 17:30 الی 19:30

به دلیل برقراری نظم در توزیع غذا و میان وعده ها از بیمار و همراه خواهشمند است در زمان های ذکر شده فوق در اتاق بیمار حضور داشته باشید.

- در زمان بروز حادثه احتمالی ضمن حفظ خونسردی، به راهنمای خروج اضطراری که در راهروهای بخش بستری نصب شده توجه و اقدام فرمائید.



وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی استان ایلام
مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی (ره)



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

- باعنایت به اینکه کشیدن سیگار منجر به آسیب به بدن شما و بیماران و مراجعین شده و مصرف آن در کلیه اماکن و محیط های بیمارستان ممنوع بوده و رعایت آن نشانه شخصیت افراد می باشد اکیدا از مصرف آن اجتناب نمائید.
- جهت ترخیص بیماران بستری بین ساعت 10:00 الی 13:30 به واحد ترخیص مراجعه فرمائید.
- جهت خروج بیمار از بیمارستان داشتن برگه ترخیص الزامی می باشد.
- پرداخت هزینه های درمانی طبق تعرفه های مصوب و از طریق دستگاه کارت خوان و فقط توسط واحد صندوق در قبال تحویل قبض کامپیوتری صورت می گیرد و از پرداخت هر گونه وجهی به واحدها و یا اشخاص دیگر خودداری فرمائید.
- از مراجعه خارج از ساعات مقرر جدا خودداری فرمائید.
- برای حفظ نظم بیمارستان با مامورین حفاظت فیزیکی بیمارستان همکاری فرمائید.
- حتی الامکان از آوردن خودروی شخصی به محوطه بیمارستان خودداری کنید و در صورت نیاز با دفتر حفاظت فیزیکی بیمارستان هماهنگی نمائید.
- برای ارتباط تلفنی با بیمارستان با شماره تلفن 08433338265 تماس حاصل فرمائید.
- جهت طرح شکایات، پیشنهادات و قدردانی در ساعات اداری به صورت حضوری می توانید به دفتر شکایات واقع در ساختمان اداری مراجعه نمائید
- تلفن همراه 09182399003 به صورت 24 ساعته پاسخگوی شکایات، پیشنهادات و قدردانی شما مراجعین محترم می باشد.
- لطفا در صورت داشتن هرگونه پیشنهاد، انتقاد یا نظر جهت ارتقاء خدمات به مراجعین و بیماران مراتب را بصورت مکتوب به حوزه ریاست بیمارستان تحویل فرمایید.
- پس از انجام امور ترخیص پیامکی حاوی لینک نظرسنجی به شما ارسال می گردد، خواهشمند است به منظور افزایش و ارتقاء کیفیت خدمات درمانی و رفاهی و سایر موارد ... فرم را تکمیل نمائید.



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

ملاقات در بخش روانپزشکی

با عرض خیر مقدم و آروزی سلامتی بیمار شما، از اینکه مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی ایلام را جهت درمان انتخاب کرده اید سپاسگزاریم.

پزشکان و پرسنل این مرکز خود را متعهد می دانند که در محیطی آرام به شما عزیزان ارائه خدمت نمایند، لذا خواهشمند است با توجه به نکات ذیل ما را در ارائه خدمات مطلوب تر یاری رسانید.

- ساعات ملاقات در کلیه بخش ها همه روزه از ساعت 14 الی 16 عصر می باشد،

ملاقات بیمار با افراد فامیل درجه یک (پدر، مادر، خواهر، برادر، همسر، فرزندان و قیّم قانونی) امکانپذیر می باشد (در صورت لزوم، احراز هویت نامبردگان با تأیید انتظامات / واحد حقوقی یا مددکاری می باشد)

با افراد مذکور هر فرد دیگری می تواند با بیمار ملاقات داشته باشد

در صورتیکه مراجعه کننده جهت ملاقات با بیمار از افراد نامبرده نباشد در صورت تأیید مددکاری / واحد حقوقی می تواند با بیمار ملاقاتی داشته باشد

به همراه داشتن کارت شناسایی معتبر (شناسنامه / کارت ملی / گواهینامه و ...) نزد ملاقات کننده (جهت ارائه به واحد انتظامات) الزامی می باشد

هر یک از زوجین جهت ملاقات همسرشان حتماً باید شناسنامه همراه داشته باشند

مدارک شناسایی ملاقات کننده توسط پرسنل انتظامات درب ورودی کنترل شده و بعد از تأیید صحّت مدارک در صورتی که ممنوعیتی برای ملاقات وجود نداشته باشد مشخصات ملاقات کننده در گزارش پرستاری ثبت می شود



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

به هر دلیلی (بیمار ممنوع الملاقات می باشد بخش مربوطه پس از دریافت دستور کتبی از روانپزشک معالج، مراتب را از طریق واحد پرستاری به اطلاع واحد انتظامات ورودی برساند

اگر بیمار در هنگام ملاقات دچار بیقراری و پرخاشگری و یا علائمی نظیر تشنج، ضعف و بیحالی و کاهش سطح هوشیاری گردد، ملاقات کننده باید فوراً به واحد پرستاری اطلاع رسانی نماید.

جهت پیشگیری از فرار بیماران کلیه ملاقات ها در محوطه محصور بخشها (محوطه هواخوری) و تحت نظارت پرسنل پرستاری و خدمات انجام گردد

بیمارانی که با دستور قاضی و مراجع قضایی و از طریق ندامتگاه بستری می شوند و تحت الحفظ می باشند ملاقات با اخذ دستور مقام قضایی ارجاع دهنده و با نظارت مأمورین سازمان زندان ها انجام می شود

بیمارانی که به علت اخلال در نظم عمومی جامعه یا بنا به درخواست استمداد خانواده با دستور مقام قضایی و از طریق نیروی انتظامی و به همراه مامور کلانتری بستری می شوند و تحت الحفظ نیستند تعیین تکلیف امکان انجام ملاقات با روانپزشک معالج می باشد.

به همراه داشتن موبایل در بخش توسط بیمار ممنوع است. دادن تلفن همراه ملاقات کننده به بیمار و یا برقراری تماس تلفنی برای سایر بیماران ممنوع می باشد.

هرگونه فیلمبرداری و عکسبرداری از داخل بخش و سایر بیماران ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد
دادن وسایل تیز و برنده و خطرناک (لوازم شکستنی نظیر لیوان و آیینه ، لوازم آتش زا نظیر فندک و کبریت و مواد مخدر و مشروبات الکلی و هرگونه دارو به بیمار) ، هنگام ملاقات ممنوع است

نگهداری پول نقد، مدارک و اسناد دولتی، طلا و وسایل قیمتی، تبلت، هندزفری توسط بیماران ممنوع است و بیمارستان در قبال مفقود شدن آن مسئولیتی به عهده ندارد



دفتر محقق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

دادن هرگونه مواد خوراکی، سیگار، پول نقد از طریق ملاقات کننده به سایر بیماران ممنوع است

در صورتی که ملاقات کننده برای بیمار سیگار، مواد خوراکی و میوه آورده باشد، تحویل واحد پرستاری نماید تا (پس از بازرسی) با الصاق نام بیمار بر روی آنها در ساعات مقرر به وی داده شود

ملاقات کنندگان از دادن توصیه های درمانی و دارویی به بیماران اجتناب نمایند

لازم است ملاقات کنندگان در برقراری ارتباط با کارکنان بیمارستان از توهین و بی احترامی خودداری نموده و قوانین بیمارستان را رعایت نمایند .

در صورتی که ملاقات کنندگان با توجه به موقعیت شغلی خود دارای بی سیم و اسلحه یا دستبند باشند قبل از ملاقات باید این وسایل را طبق مقررات تحویل واحد حراست نمایند

بعد از پایان ملاقات پرسنل واحد پرستاری موظف به بازدید بدنی بیمار از نظر به همراه داشتن مواد مخدر و وسایل خطرناک جهت حفظ امنیت و سلامت بیماران می باشند

حفظ شئون اسلامی در محیط بیمارستان توسط ملاقات کننده الزامی است.

پرداخت هزینه های درمانی طبق تعرفه های مصوب و از طریق دستگاه کارت خوان و فقط توسط واحد صندوق در قبال تحویل قبض کامپیوتری صورت می گیرد و از پرداخت هر گونه وجهی به واحدها و یا اشخاص دیگر خودداری فرمائید.

- از مراجعه خارج از ساعات مقرر جدا خودداری فرمائید.

- برای حفظ نظم بیمارستان با مامورین حفاظت فیزیکی بیمارستان همکاری فرمائید.

- از آوردن خودروی شخصی به محوطه بخش روانپزشکی خودداری کنید و در صورت نیاز با دفتر حفاظت فیزیکی بیمارستان هماهنگی نمائید.

- برای ارتباط تلفنی با بیمارستان با شماره تلفن 08433367833 / 08433367834 تماس حاصل فرمائید.



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

- جهت طرح شکایات، پیشنهادات و قدردانی در ساعات اداری به صورت حضوری می توانید به دفتر شکایات واقع در ساختمان اداری مراجعه نمایید

- تلفن همراه 09182399003 به صورت 24 ساعته پاسخگوی شکایات، پیشنهادات و قدردانی شما مراجعین محترم می باشد.

- لطفا در صورت داشتن هرگونه پیشنهاد، انتقاد یا نظر جهت ارتقاء خدمات به مراجعین و بیماران مراتب را بصورت مکتوب به حوزه ریاست بیمارستان تحویل فرمایید.

- پس از انجام امور ترخیص پیامکی حاوی لینک نظرسنجی به شما ارسال می گردد، خواهشمند است به منظور افزایش و ارتقاء کیفیت خدمات درمانی و رفاهی و سایر موارد ... فرم را تکمیل نمایید.

پرسشنامه حقوق بیمار

انتظامات	خدمات	کمک پرس	پرستار	شغل	شماره بیمار است	1403
ت	ت	پرس	ر	ر		
بیمار اگر درخواست کند حق دارد	در صورت صلاح دید پرستار حق دارد	در صورت صلاح دید پزشک حق دارد	بیمار در این مورد هیچگونه حقی ندارد		چک لیست ارزیابی منشور حقوق بیمار، بررسی سطح آگاهی پرسنل نسبت به آن، ضمن تشکر و قدردانی از اینکه وقت گرانبهای خود جهت تکمیل این پرسشنامه صرف نموده اید این پرسشنامه به منظور افزایش آگاهی همکاران در زمینه منشور حقوق بیمار طراحی شده و اطلاعات آن محرمانه می باشد، لطفا یک گزینه (حق بیمار است)، (بیکار در این مورد هیچگونه حقی ندارد)، (در صورت صلاح دید پزشک حق دارد)، (در صورت صلاح دید پرستار حق دارد)، (بیمار اگر درخواست کند حق دارد) را انتخاب کنید نام و نام خانوادگی در صورت تمایل	
					اطلاع بیمار از 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	1
					اطلاع بیمار از نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت، از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط	2



دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

					حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر
					اطلاع بیمار از روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار
					بیمار می‌تواند به کلیه تصاویر و اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته باشد و آن را دریافت نموده
					انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط حق بیمار است
					انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور
					قبول یا رد درمان‌های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن، مگر در موارد خودکشی یا در مواردی که امتناع از درمان، شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد.
					دریافت مطلوب خدمات سلامت فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
					توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.
					رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی و حق بیمار است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
					در کلیه مراحل مراقبت، اعم از تشخیص و درمان، باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد
					بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد



دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

				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 کند.	10
				بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.	11
				خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن، جبران شود	12

حریم شخصی بیمار

ماده یکم این فصل تاکید می‌کند که اعضای سازمان نظام پزشکی موظف هستند به حق بیمار مبنی بر محرمانه بودن تمام اطلاعات وی احترام بگذارند. این حقوق شامل اطلاعات حساس و غیر حساسی است که به هر شکل در مراحل مختلف تشخیصی و درمانی جمع آوری می‌شود و یا به هر ترتیب در اختیار تیم درمانی قرار می‌گیرد. همچنین ارائه اطلاعات به افرادی به جز شخص بیمار و یا افرادی که از طرف او اجازه داشته باشند، ممنوع است.

طبق ماده دوم این فصل فقط آن دسته از پزشکان و سایر حرفه‌مندان سلامت که عضو تیم درمانی بیمار هستند، می‌توانند به اطلاعات مرتبط با تشخیص و درمان هر فرد دسترسی داشته باشند. افراد صرفاً به دلیل پزشک بودن یا عضویت در زمره حرفه‌مندان پزشکی برای دسترسی به اطلاعات بیماران مجاز شمرده نمی‌شوند.

ماده سوم این فصل نیز به شرایطی اشاره می‌کند که در مواردی قانون اجازه می‌دهد که اصل رازداری اجرا نشود. طبق این ماده مجاز بودن نقض اصل رازداری توسط اعضا تنها محدود به مواردی است که به صراحت در قانون ذکر شده است.

در چنین مواردی قبل از جمع آوری اطلاعات مربوطه، بیمار تا جایی که امکان دارد باید در جریان الزام قانونی یاد شده قرار گیرد و سپس اطلاعات از وی دریافت شود.

دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی



ماده هفتم نیز به موضوع حقوق بیمار در زمینه داشتن همراه در مراحل بیماری اشاره می‌کند. طبق این ماده در صورت درخواست بیماران لازم است اجازه داده شود

که در روند تشخیص و درمان، فرد یا افراد مورد نظر بیماران آنها را همراهی کنند. این الزام شامل حضور بر بالین بیماری که در حال احیای قلبی ریوی است هم می‌شود، مگر اینکه این همراهی مانع از انجام استاندارد مداخلات پزشکی باشد.

مطابق ماده هشتم لازم است معاینات حساس بیمار غیر همجنس جایی که امکان دارد با جلب رضایت بیمار در حضور پرسنل همجنس یا همراه بیمار انجام شود. در صورتی که انجام این معاینه توسط همکار هم جنس از لحاظ علمی و عملی مقدور باشد و مشکلی برای بیمار ایجاد نکند، می‌توان نسبت به آن اقدام و نتیجه معاینه را دریافت کرد.

معاینه همزمان چند بیمار ممنوع است

یکی دیگر از تأکیدات این دستورالعمل - ماده نهم - منع پزشکان از معاینه چند بیمار است به صورت همزمان در اتاق معاینه است. این موضوع در ماده دهم فصل رازداری و حریم خصوصی مورد توجه قرار گرفته است. ارتباط اعضای سازمان با رسانه‌ها به هر شکلی از جمله مصاحبه خبری، حضور در برنامه‌های تلویزیونی و ارائه هر نوع اطلاعات به رسانه‌ها تنها در صورتی موجه است که به هیچ وجهی در بر دارنده نقض حریم خصوصی بیماران نباشد و منجر به فاش شدن اطلاعات پرونده سلامت آنها نشود. در عین حال اعتماد عمومی را به حرفه و حرفه مندان سلامت مخدوش نکند. این تأکید در بند یازدهم مد نظر قرار گرفته است.

اطلاعات و نمونه‌های بدن بیمار حریم خصوصی است

در ماده چهارم نیز تأکید شده است که الزام ارائه اطلاعات بیماران به مراجع قضایی تنها محدود به استعلام رسمی دادگاه است و سایر موارد شامل این الزام نیست.

الزام اعضای سازمان نظام پزشکی به حفظ حریم خصوصی بیماران طبق پنجمین ماده اعضای سازمان نظام پزشکی موظف هستند به حریم خصوصی بیماران احترام بگذارند. احترام به حریم خصوصی بیماران مستلزم خودداری از همه کارهایی است که بیماران آن را نقض حریم شخصی خود تلقی می‌کنند. به همین منظور اعضای سازمان باید از اقداماتی مانند معاینه بیمار در حضور افراد دیگر، پرسیدن سوالات حساس از بیماران در حضور دیگران به نحوی که موجب شرم بیماران شود و مشاهده یا لمس غیر ضروری بیماران به ویژه در مورد غیر همجنس خودداری کنند.



ماده ششم اصل رازداری و حریم خصوصی اعضای سازمان نظام پزشکی را مکلف می‌کند از هر گونه تجسس در امور شخصی و خانوادگی بیماران خودداری کنند؛ به همین دلیل لازم است از پرسیدن سوالات شخصی و غیر مرتبط به تشخیص و درمان بیماری از بیماران خودداری شود. اگر پرسیدن سوالاتی که ممکن است بیماران آن را ورود به حریم خصوصی خود تلقی کنند، برای تشخیص و درمان ضروری است باید ضرورت پرسش‌ها با زبان ساده و قابل درک به بیماران اطلاع داده شود.

دفتر محقق گیرنده گان قدمت و افلاق بالینی



تابلوی مشخصات بیمار

در تابلوی بالای سر تخت بیمار به دو دلیل نام و نام خانوادگی بیمار نوشته نمی شود

1- با توجه به این مهم که شناسایی بیمار حتما باید به روش فعال صورت پذیرد (سؤال کردن از بیمار / تطبیق مشخصات با دستبند شناسایی) لذا استفاده از تابلوی بالای سر بیمار جز به مخاطره افکندن ایمنی بیمار نتیجه ای نخواهد داشت

2- به منظور حفظ اصل محرمانه بودن اطلاعات مربوط به بیمار، ثبت نام و نام خانوادگی بیمار و تشخیص بیماری نباید در تابلوی بالای سر بیمار انجام پذیرد

در تابلو مشخصات بالای سر بیمار نام پزشک و پرستار مربوطه نوشته می شود

نام پرستار در هر شیفت باید به روز آوری گردد.



سامانه تلفنی
رایگان 190

سامانه ارتباط مردمی وزارت بهداشت ،
درمان و آموزش پزشکی با تلفن رایگان

190

ارتباط مستقیم با واحد رسیدگی به شکایات
بیمارستان از طریق پیامک و تماس

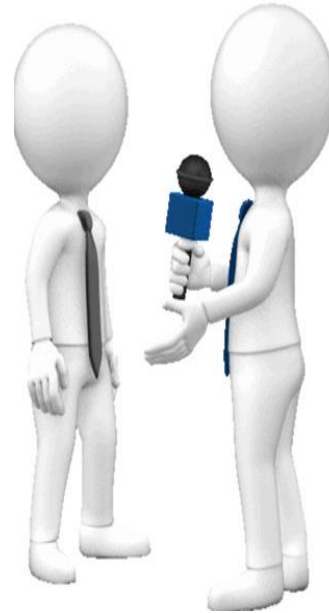
09182399003

شرکت در نظرسنجی و دسترسی به سایت

اخلاق بالینی بیمارستان

<https://mostafahospital.medilam.ac.ir/>

برنامه تحول سلامت / کمیته / کمیته اخلاق بالینی / آموزش



ماده دوازدهم نیز بیان می کند که آن دسته از حرفه مندان که در نظام سلامت مسئولیت مدیریتی دارند مکلف هستند در اظهار نظرهای رسانه ای خود درباره بیماری که از چهره های شناخته شده در جامعه به شمار می روند، به نحوی برخورد کنند که ضمن احترام به حریم خصوصی آنها، موجب آزدگی خانواده و نزدیکان بیمار را فراهم نکنند و اطلاعات سلامت این افراد نیز فاش نشود.

مطابق ماده سیزدهم نیز انجام هر گونه عکس برداری و فیلم برداری از بیماران با هدف تهیه محتوای آموزشی، استفاده در فرآیند پژوهشی یا درمانی مانند عکس هایی که برای انجام عمل زیبایی گرفته می شود، تهیه برنامه سینمایی، مستند یا خبری و مانند آن تنها پس از کسب اجازه از بیماران و یا تایید کمیته اخلاق پزشکی معتبر در بیمارستان یا موسسه پزشکی مربوطه مجاز است. تصویربرداری اعضا از بیماران با هدف شوخی، کنجکاوی و سرگرمی ممنوع است.



ماده چهاردهم- نیز درباره اطلاعات و نمونه های مربوط به بدن بیمار مانند

عکس های رادیوگرافی، نمونه های بافتی، خون و مایعات بیولوژیک، محتوای ژنتیکی استخراج شده از بدن است؛ این موارد بخشی از حریم خصوصی بیمار هستند و استفاده از آنها در صورتی برای

دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

پوشش بیماران

روش اجرایی:

الزامات لباس مناسب بیماران در بخش های مختلف

- 1- شناسایی آسان بیمار، امکان ارائه خدمات مطلوب درمانی، برخوردار بودن بیمار از راحتی و آسایش کافی و رعایت کرامت و حریم شخصی بیمار .
- 2- رعایت شئون افراد از طریق پوشش بدن و الزامات درمانی در اتاق های عمل، رادیولوژی، آنژیوگرافی و اسکوپپی ها.
- 3- لباس بیمار بستری (مؤنث) شامل مقنعه یا روسری بزرگ، گان یا پیراهن بلند تا روی زانو و شلوار می باشد
- 4- لباس بیمار بستری (مذکر) شامل گان یا پیراهن و شلوار می باشد
- 5- ضرورتاً در تمام مسیر های جابجایی بیماران (مؤنث) در داخل یا بین بخش ها، شنل بلند و گشاد، چادر یا شان بلند به پوشش آنان افزوده می شود .



- تبصره 1: توجه به رعایت تمامی شئون افراد از طریق پوشش بدن قبل و بعد از بیهوشی و برای بیماران دچار اختلال حواس، کاهش سطح هوشیاری یا اختلالات روانی اهمیت دو چندان پیدا می کند
- تبصره 2: بیمار باید با پوشش کامل توسط پرستار و بیماربر هم جنس بخش با آمادگی کامل جسمی به پرستار اتاق عمل تحویل شود
- تبصره 3: کلیه بیماران باید در تمام مراحل عمل جراحی یا تشخیصی و مداخله ای (باستثنای مواقع ضروری (با ملحفه یا شان عمل پوشانیده شوند.



دفتر حقوق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

حفاظت از اموال گیرنده خدمت

روش اجرایی:

- 1- به محض شناسایی بیمار بدون همراه، در صورتی که بیمار هوشیار نباشد و یا هوشیار باشد و کاندید عمل جراحی یا پروسیجر نیازمند کاهش سطح هوشیاری باشد مسئول بخش با سرشیفت کشیک نگهبانی شماره تلفن 362، سوپروایزر کشیک داخلی 341 تماس می گیرد
 - 2- سوپروایزر و سرشیفت کشیک نگهبانی بیمارستان بلافاصله در بخش حاضر و صورت جلسه ای از اموال بیمار بدون همراه تهیه نموده و به امضای سرکشیک نگهبانی، مسئول شیفت و بیمار (در صورتی که هوشیار باشد) می رسد
 - 3- در صورتی که جزء اموال بیمار جواهرات یا وجه نقد نیز باشد سرشیفت کشیک نگهبانی آن را بر اساس اندازه و رنگ توصیف می کند و تمامی پولها را دسته بندی، شمارش و ثبت می نماید
 - 4- در گزارش پرستاری نیز، به تنظیم صورت جلسه اموالی و نیز مستندات پزشکی همراه بیمار (مانند جواب آزمایشات یا رادیولوژی، سونو و ...) اشاره می نماید
 - 5- سرشیفت کشیک نگهبانی بیمارستان کلیه اموال بایگانی شده بیماران را هنگام ترخیص به آنان باز می گرداند
 - 6- اگر بیمار بدون همراه، در بیمارستان فوت کند سرشیفت کشیک نگهبانی بیمارستان پس از تنظیم صورت جلسه فوق، تمامی اموال بیمار را با ارائه کارت شناسایی به اولیای دم تحویل می دهد
 - 7- جهت جلوگیری از سوءاستفاده های احتمالی و گم شدن پول بیماران، مسئول بخش به بیماران یادآور می شود که از آوردن وسایل گران قیمت و مبالغ زیاد پول خودداری کنند و از دستگاههای پرداخت الکترونیکی بیمارستان جهت پرداخت هرگونه هزینه ای استفاده نمایند
 - 8- با توجه به نصب دوربین مدار بسته در قسمتهای مختلف بیمارستان، در مواردی که سرقت یا مورد مشابهی اتفاق افتد بررسی های لازم توسط حراست بیمارستان صورت می گیرد.
- تبصره: وسایلی که در حوزه حراست یا دفتر پرستاری مطابق صورت جلسه نگهداری می شود، در اولین تایم اداری، اموال تحویل نماینده حقوقی داده می شود

دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

نظرسنجی از بیماران و همراهان در پاییز سال 1403 در مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی ایلام					
					نام شما در صورت تمایل
					تلفن یا شماره همراه (الزامی)
					نام بخش بستری
					کادر پرستاری
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	
					1 در هر شیفت پرستار مراقب من، خود را معرفی می کرد
					2 نحوه برخورد و اخلاق و رفتار و پاسخگویی پرسنل پرستاری
					3 پرستاران در ابتدای بستری راهنمایی های لازم در خصوص معرفی بخش، دستبند شناسایی، زنگ احضار و را انجام دادند
					4 پرستاران در طول بستری در خصوص بیماری و داروهای مورد استفاده آموزش های لازم را به من دادند
					5 پرستاران بخش در مواقع مورد نیاز به موقع بر بالینم حضور می یافتند
					6 پرستاران حریم خصوصی من را در زمان انجام خدمات بالینی رعایت می کردند
					7 پرستاران قبل از انجام هر اقدام و کارهای مراقبتی، اطلاعات و توضیحات لازم را به من می دادند
					8 برای برطرف نمودن درد ناشی از بیماریم، اقدامات لازم را انجام دادند
					9 تعویض لباس و ملحفه در روزهای بستری بموقع انجام شده است
					10 پرستاران پیگیر اقدامات تشخیصی مانند: سونوگرافی، آزمایشات، عکس، سی تی اسکن و ... من بودند
					11 توجه پرسنل پرستاری به حفظ آرامش و سکوت در بخش
					12 کمک و راهنمایی به انجام فرایض دینی
					13 آیا از ارائه اطلاعات در مورد مراقبت از خود توسط پرستار(رژیم غذایی، میدان فعالیت، استفاده از دارو و ...) راضی هستید؟
					14 پرستاران در زمان ترخیص راهنمایی های لازم در خصوص علائم و نشانه های مهمی که باید به آن ها توجه شود و در صورت ایجاد مجدداً به مرکز درمانی مراجعه نماید توضیح داده است
					15 پرستاران در زمان ترخیص راهنمایی های لازم در خصوص سوال یا نکته مبهمی درباره داروهای مورد نیاز، شرایط مصرف، عوارض جانبی و زمان مصرف داروها توضیح داده است
					16 پرستاران در زمان ترخیص راهنمایی های لازم در خصوص اینکه اگر نیاز به پیگیری و مراجعه مجدد بیمار به بیمارستان یا مطب باشد آموزش داده است
					کادر پزشکی
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	
					17 آیا پزشک خود را به بیمار معرفی می نماید
					18 نحوه برخورد و پاسخگویی پزشک با بیمار
					19 در دسترس بودن پزشکان در صورت نیاز
					20 تأثیر عملکرد پزشک در بهبودی بیمار

دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

					میزان رعایت حریم شخصی زمان معاینه توسط پزشک	21
					ارائه آموزش های لازم در طول درمان و ترخیص توسط پزشک	22
					ارائه توضیحات کافی در زمینه اخذ رضایت آگاهانه از بیمار	23
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	حراست	
					نحوه برخورد پرسنل انتظامات با شما چگونه بود؟	24
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	پذیرش و اطلاعات	
					رضایت شما از نحوه برخورد و پاسخ گویی متصدی پذیرش؟	25
					رضایت شما از ارائه اطلاعات در مورد هزینه ها و بیمه های طرف قرار داد؟	26
					رضایت شما از سرعت عمل متصدی پذیرش؟	27
					رضایت شما از برخورد ، اخلاق ، رفتار و ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم توسط متصدی اطلاعات؟	28
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	منشی بخش	
					نحوه برخورد و پاسخ گویی منشی بخش؟	29
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	پرسنل خدمات	
					نحوه برخورد پرسنل خدمات؟	30
					رضایت شما از نظافت و بهداشت اتاق ، محیط بخش و سرویس های بهداشتی؟	31
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	امکانات رفاهی	
					وجود امکانات رفاهی (تخت و تشک ، تلفن ، تلویزیون و....)	32
					وضعیت نور و تهویه اتاق	33
					وجود تابلو و علائم راهنما به سایر قسمتهای بیمارستان	34
					سیستم گرمایش و سرمایشی مناسب	35
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	آزمایشگاه	
					نحوه برخورد پرسنل آزمایشگاه	36
					دقت و مهارت پرسنل نمونه گیر آزمایشگاه	37

دفتر مقوق گیرنده گان فدمت و افلاق بالینی

ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	تصویر برداری (رادیولوژی - سی تی اسکن)	
					رضایت شما از نحوه برخورد و پاسخ گویی و ارائه خدمات پرسنل رادیولوژی	38
					رضایت شما از نحوه برخورد و پاسخ گویی و ارائه خدمات پرسنل سی تی اسکن	39
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	داروخانه	
					نحوه برخورد و اخلاق و رفتار پرسنل داروخانه	40
					ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم در خصوص مصرف دارو توسط مسئول فنی داروخانه	41
					سرعت عمل انجام کار و مدت زمان انتظار در واحد داروخانه	42
					موجود بودن کل داروهای درخواستی پزشک برای بیمار در داروخانه	43
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	تغذیه	
					اخلاق و رفتار پرسنل توزیع کننده غذا	44
					کیفیت و تنوع غذای بیمارستان	45
					گرم بودن غذا ، نحوه سرو غذا و جمع آوری ظروف	46
					رضایت شما از رعایت رژیم غذایی بیمار چگونه بود؟	47
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	ترخیص	
					نحوه برخورد و اخلاق و رفتار پرسنل واحد ترخیص	48
					ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم در ارتباط با صورتحساب توسط پرسنل واحد ترخیص	49
					میزان سرعت عمل انجام کار و مدت زمان انتظار در واحد ترخیص	50
ناراضی	کمی راضی	تاحدودی راضی	راضی	خیلی راضی	درمانگاه	
					میزان رضایت شما از برخورد و پاسخگویی مسئول نوبت دهی؟	51
					میزان رضایت شما از برخورد و پاسخگویی منشی درمانگاه؟	52
					میزان رضایت شما از رعایت عدالت و عدم تبعیض توسط منشی درمانگاه؟	53
					میزان رضایت شما از برخورد و پاسخگویی پزشک؟	54
					میزان رضایت از فراهم نمودن حریم امن زمان معاینه؟	55
					میزان رضایت شما از نحوه معاینه و صرف وقت و دقت پزشک ؟	56
					میزان رضایت شما از زمان انتظار برای ویزیت پزشک ؟	57
					میزان رضایت شما از حضور به موقع پزشکان در درمانگاه ؟	58
			خیبر	بلی		59
					چنانچه لازم باشد مجدداً تحت مراقبت قرار گیرید این بیمارستان را انتخاب می کنید؟	60
					آیا این بیمارستان را به اقوام و آشنایان پیشنهاد می کنید؟	61
					در صورت ناراضیتی از طرز برخورد و یا کوتاهی در انجام وظایف هر کدام از پرسنل بیمارستان، موارد زیر را تکمیل فرمایید.	62



وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی استان ایلام
مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی (ره)



دفتر حقوق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی



سامانه ارتباط مردمی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی با تلفن

رایگان 190

ارتباط مستقیم با واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان از طریق پیامک و تماس

09182399003

شرکت در نظرسنجی و دسترسی به سایت اخلاق بالینی بیمارستان

<https://mostafahospital.medilam.ac.ir/>

برنامه تحول سلامت / کمیته / کمیته اخلاق بالینی / آموزش

بیمار محوری

شیوه انجام کار (گامهای دقیق انجام کار، به ترتیب، مسئول انجام

1- نگرش بیمارمحور این مرکز بر اساس همکاری دو سویه بین بیمار و پزشک و سایر کارکنان درمان تاکید دارد. پزشک و بیمار در جایگاهی کاملاً برابر روبروی هم قرار می گیرند و هر یک دانش، نیازها و نگرانی های خود را در میان می گذارد و هیچکدام جایگاه تصمیم گیری قاطع ندارند

2- نگرش بیمارمحور این مرکز به معنی برتری جایگاه بیمار نیست، بلکه تصمیم گیری ها در

جهت سلامت وی با تمرکز بر نیازهای شخصی، اجتماعی و اقتصادی بیمار صورت می گیرد

3- نگرش بیمارمحور این مرکز تاکید دارد ، خدماتی باید بر اساس ارتباط، اعتماد، همکاری دو

طرفه، و تبادل نظرات و احترام متقابل شکل گیرد. احترام متقابل بخش مهم و کلیدی شکل

گیری این رابطه است

4- به منظور ارجعیت منافع بیماران در بیمارستان در هر شرایطی این مرکز تمامی خدمات

آزمایشگاهی ، تصویربرداری و مشاوره پزشکی که در این مرکز وجود ندارد با قرار داد با مرکز

مجهز همه خدمات را با تعرفه دولتی انجام می دهد و این در حالی است که هزینه این خدمات

برای بیمارستان به روش خصوصی محاسبه می شود

5- به منظور اولویت بخشی به خدمات به موقع به بیماران در تمام ساعات شبانه روز ،

داروخانه ، آزمایشگاه و مراکز تصویربرداری به صورت 24 ساعته فعال است و در صورت



دفتر محقق گیرنده گان خدمت و افلاق بالینی

- داشتن خدمات اورژانس پزشک مشاور یا رادیولوژی موظف است کمتر از نیم ساعت بر بالین بیمار حاضر شود و یک نفر متخصص قلب هم بعنوان مقیم در بیمارستان حاضر می باشد
- 6-** به منظور اهمیت دادن به نظرات، نیازها و سوالات بیمار در طول بستری سوپروایزر بیمارستان و سرپرستاران موظف هستن بر بالین بیماران حاضر شود و از نظرات آنها آگاه شوند، لازم به ذکر است فرم نظر سنجی هم در سایت بیمارستان بارگزاری شده است
- 7-** به منظور مشارکت بیمار در تصمیم گیری تشخیص و درمان، فرم رضایت آگاهانه پس از آموزش توسط پزشک و پرستار تکمیل می شود و بیمار می تواند در مورد نحوه درمان خود مشارکت داشته باشد
- 8-** به منظور، اطمینان بیمار به تیم درمان و ارتباط موثر آنها با بیمار یک ارتباط دو طرفه بین بیمار و پزشک و سایر کارکنان درمان وجود دارد
- 9-** به منظور، توجه بیمارستان به آموزش خود مراقبتی و ارتقای سلامت بیمار علاوه بر اینکه پرستار و پزشک موظف به ارائه آموزش می باشند، کلینیک آموزش بیمار نیز در این مرکز جهت آموزش و پیگیری بیماران فعال است
- 10-** بیمار حق برخورداری از تصمیم گیری آزادانه در مداخلات تهاجمی و رعایت اصول رضایت آگاهانه را دارد
- 11-** بیمارستان، حق انتخاب اتمام درمان و دارو توسط بیمار را محفوظ می دارد بجز در موارد مرتبط با حفظ حیات بیمار در صورت انجام اقدام درمانی خاص
- 12-** برخورد مشفقانه، محترمانه و مبتنی بر ارزشهای انسانی پزشکان و کارکنان با تمامی بیماران
- 13-** مطابقت صورتحساب نهایی بیمار با اقدامات انجام شده در بیمارستان یک اولویت می باشد
- کادر درمان به مشکلات بیماران به عنوان اولویت اول کاری خود حساس بود و اقدامات لازم را انجام می دهند