

کتابچه گیرنده خدمت بیمارستان شهید رجایی یاسوج



مقدمه :

به مرکز آموزشی درمانی شهید رجایی یاسوج خوش آمدید . ضمن آرزوی سلامتی و بهبودی برای شما و طلب شفای عاجل کلیه بیماران از درگاه خداوند متعال به منظور اطلاع رسانی در راهنمایی و تسریع در انجام خدمات درمانی ، اداری و همچنین جلب رضایت شما عزیزان و در راستای تکرارباب رجوع، صیانت از حقوق شهروندی و رعایت حقوق گیرندگان خدمات این کتابچه راهنما تدوین و در اختیار شما قرار گرفته است.

قابل توجه پرسنل محترم بیمارستان:

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

بیمارستان شهید رجایی یاسوج



منشور حقوق بیمار

- ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت مق بیمار است .
- ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد .
- ۳- مق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود .
- ۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به مریع خصوصی بیمار (مق فلوت) و رعایت اصل (از داری باشد).
- ۵- دسترسی به نظام کار آمد رسیدگی به شکایات مق بیمار است .

بیمارستان شهید رجایی
یاسوج

یاسوج

منشور حقوق بیماران

محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

۱. کلیه مراقبتهای درمانی باید در کمال احترام به ارزشها و اعتقادات بیماران به آنها ارائه شود.
۲. کلیه پرسنل باید با ادب، مهربانی و صادقانه با بیماران برخورد نمایند.
۳. مراقبتهای درمانی باید به کلیه بیماران با هر نوع دین، قوم، بیماری و ... ارائه شود و هیچ تفاوتی بین بیماران وجود ندارد.
۴. کلیه خدمات درمانی باید براساس جدیدترین علمها باشد.
۵. هرگونه خدمات درمانی باید به نفع بیمار باشد.
۶. در انجام خدمات درمانی باید اولویت با بیمار باشد و عدالت رعایت شود.
۷. خدمات که به بیمار داده می شود باید شامل مراقبتهای پیشگیری، تشخیص، درمانی و توانبخشی باشد.
۸. امکانات رفاهی باید در اختیار بیمار قرار گرفته و از تحمیل در های غیر ضروری دوری شود.

۹. باید توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست شود.

۱۰. خدمات درمانی باید در اولین زمان ممکن به بیمار ارائه شود.

۱۱. باید تفاوت‌های بین بیماران مثل زبان، جنس بیماران در نظر گرفته شود.

۱۲. مراقبت‌های ضروری و فوری باید بدون توجه به تأمین هزینه آن، صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد.

۱۳. در مراقبت‌های ضروری و فوری، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.

۱۴. در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می‌باشد باید اقدامات لازم جهت کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده‌اش در زمان احتضار انجام گیرد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردیکه می‌خواهد همراه گردد.

محور دوم : اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار

بیمار قرار گیرد.

مطالبی که باید به اطلاع بیمار رسانده شود:

۱. منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش
۲. ضوابط و هزینه‌های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش
۳. نام، مسؤولیت و رتبه ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر
۴. روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری بیمار
۵. نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان
۶. کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.
۷. ارائه آموزش های ضروری برای ادامه درمان

نحوه 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 و یاز جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر این که تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی 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 کپی اطلاعات ثبت شده در پرونده ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

محور سوم: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات

سلامت باید محترم شمرده شود.

بیمار در موارد زیر حق انتخاب دارد:

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

۲. انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور

۳. تصمیم گیری جهت همکاری با طرحهای تحقیقاتی و پژوهش.

۴. قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا عدم پذیرش در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار میدهد.

۵. اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری میباشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در

زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

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

۱. رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آنرا استثنا کرده باشد.

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

۳. فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند می‌توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

۴. بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی‌کی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می‌باشد مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت‌های پزشکی باشد.

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

۱. 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.

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

۳. خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاهترین زمان ممکن جبران شود.

پایگاه اطلاع رسانی شهرداری جایی پاسخ

چشم

انداز

ارائه خدمات تشخیصی و درمانی به مراجعین ضمن احراز درجه یک عالی، بعنوان بهترین ارائه دهنده خدمات درمان در سطح استان های جنوب کشور مطرح گردیم

رسالت

ارائه خدمات جامع و باکیفیت درمانی، آموزشی، پژوهشی و توانبخشی مبتنی بر شواهد علمی، در حیطه سلامت مددجویان اعصاب و روان و بیماران سرطانی، ضمن رعایت منشور حقوق بیمار و حفظ کرامت انسانی بر اساس ارزشهای اسلامی و با در نظر گرفتن معیارهای افزایش بهره وری و ارزش آفرینی می باشد

ارزش ها :

در راستای ارائه خدمات با کیفیت و منطبق بر رسالت بیمارستان موارد زیر به عنوان ارزشهای کلیدی بیمارستان برای ما در اولویت قرار دارند:

- ۱- ارائه خدمات به مراجعین بدون توجه به نژاد ، قومیت ، طبقه اجتماعی و ...
- ۲- تکریم ارباب رجوع
- ۳- ایجاد انگیزه در کارکنان
- ۴- عدالت محوری
- ۵- بیمار محوری و رعایت منشور حقوق بیماران
- ۶- امانت داری و صداقت
- ۷- ارائه خدمات در کوتاهترین زمان
- ۸- همکاری و همدلی مدیران
- ۹- مشارکت کارکنان
- ۱۰- کار تیمی
- ۱۱- پاسخگویی توأم با انتقاد پذیری

معرفی کلی بیمارستان:

بیمارستان آموزشی درمانی و پژوهشی شهید رجایی یاسوج، تنها مرکز آموزشی و درمانی روانپزشکی استان کهگیلویه و بویراحمد می باشد که با سابقه فعالیت بیش از ۲۵ سال (از سال ۱۳۷۶) بصورت تخصصی در حوزه اعصاب و روان ، با مستقر بودن گروه آموزشی روانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی یاسوج و بهره گیری از ممتازترین اساتید این رشته ارائه خدمات درمانی سرپایی و بستری به بیماران اعصاب و روان با ۵۲ تخت فعال روانپزشکی مینماید. از جمله این خدمات میتوان به اورژانس روانپزشکی و مرکز ترک اعتیاد ،خانواده درمانی، گروه درمانی، مشاوره روانشناسی، الکتروشوک و... اشاره کرد. همچنین در این بیمارستان بخش دیگری به نام بخش شیمی درمانی بصورت بستری و سرپایی با ۱۰ تخت فعال به بیماران سرطانی خدمت رسانی میکند.

مشخصات بیمارستان:

بیمارستان آموزشی درمانی شهید رجایی یاسوج وابسته به دانشگاه علوم پزشکی یاسوج در مجاورت استانداری با زیربنای تقریباً 10419/37 مترمربع در ۵ ساختمان جدا از هم در تاریخ ۱۳۶۵/۲/۱۲ افتتاح شد.

بیمارستان آموزشی درمانی شهید رجایی دارای بخشهای ذیل می باشد:

۱- واحدهای بالینی ، تخصصی و آموزشی :

بخش روانپزشکی مردان، بخش روانپزشکی زنان، بخش الکتروشوک درمانی ، بخش شیمی درمانی و بخش اتفاقات روانپزشکی. دفتر خدمات پرستاری، سوپروایزر آموزشی، سوپروایزر کنترل عفونت، سوپروایزر بالینی، کارشناس بهداشت محیط ، گروه آموزشی روانپزشکی

۲- واحد های پاراکلینیک :

کاردرمانی (توانبخشی)، روانشناسی بالینی ، مددکار اجتماعی ، و مرکز ترک

اعتیاد ، مرکز تشخیص زود هنگام و پیشگیری سرطان

۳- واحدهای پشتیبانی و اداری :

حوزه مدیریت، خدمات و پشتیبانی، اموراداری و منابع انسانی، امورمالی و حسابداری، دفتر بهبود کیفیت، بایگانی و اسناد مدارک پزشکی، پذیرش و ترخیص بیماران، حراست، IT و HIS، تجهیزات پزشکی، قاصدک، درآمد، تاسیسات،

وضعیت پرسنلی بیمارستان:

کل پرسنل بیمارستان ۷۸ نفر (۵ نفر روانپزشک، ۳ نفر متخصص رادیوتراپی و انکولوژی، ۲ نفر پزشک عمومی، ۳۵ نفر پرسنل کادر پرستاری، ۱ نفر کاردان بیهوشی، ۱ نفر کارشناس تجهیزات پزشکی، ۱ نفر روانشناسی بالینی، ۱ نفر بهداشت محیط، ۱ نفر کاردرمانی، ۱ نفر تاسیسات، ۶ نفر پرسنل خدماتی و ۶ نفر نگهبان، ۱۲ نفر پرسنل (اداری و پشتیبانی)، ۳ نفر راننده استیجاری می باشند.

منشور حقوق کارکنان

- ۱- حق مصونیت از هر گونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و رفتاری.
- ۲- حق داشتن امنیت برای ایفای وظایف شغلی اعم از امنیت مالی، جانی و شغلی.
- ۳- حق حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین، در مواردی که به سبب انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار میگیرند.
- ۴- حق امتناع از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار میشود.
- ۵- حق پایبندی به سوگند نامه حرفه ای در حدود شرع و قانون.
- ۶- حق تصمیم گیری بر پایه اصول علمی و قانونی و پروتکلهای مصوب
- ۷- حق داشتن استقلال در تصمیم گیریها در حدود شرح وظایف.
- ۸- حق برخورداری از سلوک مناسب و تکریم از سوی مسئولین، کارکنان، ماموران دولتی و بازرسان
- ۹- حق مشارکت در تصمیم گیریهای بیمارستان در راستای تحقق اهداف، رسالت و استراتژی بیمارستان
- ۱۰- حق استفاده از حقوق و مزایا طبق قانون و مقررات اداری
- ۱۱- حق استفاده از مرخصی استحقاقی سالیانه، مرخصی استعلاجی و مرخصی ساعتی بر طبق قوانین اداری
- ۱۲- حق برخورداری از آموزشهای تکمیلی ضمن خدمت و تخصصی
- ۱۳- حق ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم به ارباب رجوع در محدوده وظیفه شغلی خود
- ۱۴- حق برخورداری از رفتار محترمانه از سوی بیمار و همراهان

۱۵- حق رسیدگی به مسایل و مشکلات شغلی از طرف مسئولین رده بالا
۱۶- حق امنیت شغلی و مساعدت قضایی از سوی مسئولین مربوطه
۱۷- حق برخورداری از ماده ۶۰۹-۶۰۸-۶۰۷ قانون مجازات اسلامی
(تعزیرات -قانون تمرد نسبت به مامورین دولتی و هتک حرمت اشخاص و)
حمایت قانونی در قبال تهدید و توهین افراد

۱۸- حق پایبندی به قسم نامه های حرفه ای در محدوده شرع و قانون
ماده ۶۰۷: هرگونه حمله یا مقاومتی که با علم و آگاهی نسبت به مامورین
دولت در حین انجام وظیفه آنان به عمل آید تمرد محسوب می شود و
مجازات آن به شرح ذیل است:

۱- هرگاه متمرّد به قصد تهدید اسلحه خود را نشان دهد حبس از شش ماه تا
دو سال

۲- هرگاه متمرّد در حین اقدام دست به اسلحه برد حبس از یک تا سه سال

۳- در سایر موارد حبس از سه ماه تا یک سال
تبصره: اگر متمرّد هنگام تمرد مرتکب جرم دیگری هم بشود به مجازات هر
دو جرم محکوم خواهد شد

ماده ۶۰۸: توهین به افراد از قبیل فحاشی و استعمال الفاظ رکیک، چنانچه
موجب حد قذف نباشد به مجازات شلاق تا ۷۴ ضربه و یا پنجاه هزار تا یک
میلیون ریال جزای نقدی خواهد بود.

ماده ۶۰۹: هرکس به کارکنان وزارتخانه ها و موسسات و شرکتهای دولتی و
شهرداریها در حال انجام وظیفه یا به سبب آن توهین نماید به سه تا شش ماه
حبس و یا تا ۷۴ ضربه شلاق و یا پنجاه هزار تا یک میلیون ریال جزای نقدی
محکوم میشود

پوشش کارکنان بیمارستان شهید رجایی یاسوج

پوشش کارکنان بیمارستان شهید رجایی یاسوج	
مانتو ، شلوار، مقنعه وکفش مشکی با کارت شناسایی	مدیر پرستاری
مانتو ، شلوار ،مقنعه سورمه ای و کفش مشکی با کارت شناسایی	سوپر وایزر
روپوش و کفش سفید با شلوار ومقنعه مشکی وکارت شناسایی	سر پرستار
روپوش و کفش سفید با شلوار ومقنعه سورمه ای وکارت شناسایی	پرستار زن
روپوش سفید و شلوار سورمه ای باکفش معمولی وکارت شناسایی	پرستار مرد
روپوش ، شلوار ،مقنعه و کفش سفید با کارت شناسایی	پرسنل بهیار
کت ، شلوار و کفش معمولی با کارت شناسایی	پرسنل اداری مرد
مانتو، شلوار و کفش معمولی با کارت شناسایی	پرسنل اداری زن
مانتو، شلوار و کفش قهوه ای با کارت شناسایی	پرسنل خدماتی زن
شلوار و پیراهن آبی باکفش معمولی و کارت شناسایی	پرسنل خدماتی مرد
شلوار سورمه ای و پیراهن سفید آرم دار با کفش معمولی وکارت شناسایی	پرسنل انتظامات(حراست)
شلوار و پیراهن طوسی با کفش معمولی وکارت شناسایی	پرسنل تاسیسات

حقوق گیرنده خدمت

۱- دریافت اطلاعات

۱-۱- منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.

۱-۲- بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار، دانشجو (با ذکر رشته و پایه تحصیلی) و ارتباط حرفه ای آنها با یک دیگر، اطلاع رسانی می نماید.

۱-۳- بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی رده‌های مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل مینماید.

۱-۴- بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص روشهای تشخیصی و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه های ساده و قابل درک، اطلاع رسانی مینماید.

۱-۵ بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نحوه دسترسی به پزشک
معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان، اطلاع رسانی مینماید

۱-۶ بیمارستان در زمان پذیرش به گیرنده خدمت و مراجعان درباره
خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل
پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین
سیستم های حمایتی اطلاع رسانی می نماید.

۱-۷ بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص خط مشی حفاظت از اموال
گیرنده خدمت اطلاع رسانی مینماید

۲- مطلوبیت خدمات سلامت

۲-۱ بیمارستان به گیرنده خدمت، خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.

۳-۱ بیمارستان، در موارد اورژانس، بدون توجه به تأمین هزینه مراقبت،
خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.

۴-۱ بیمارستان، در صورتی که ارائه خدمات سلامت مناسب در موارد
اورژانس مقدور نباشد، پس از ارائه خدمات سلامت ضروری و توضیحات
لازم، زمینه انتقال گیرنده خدمت به واحد مجهز را فراهم می نماید.

تعرفه های هتلینگ بخش اعصاب و روان بیمارستان شهید رجایی یاسوج

۲۲۲۱۷۶۰ ریال	نخت
۹۴۳۲۰۰ ریال	ویزیت ترخیص متخصص
۱۴۱۴۸۰۰ ریال	ویزیت روزهای بعد از متخصص
۲۸۲۹۶۰۰ ریال	مشاوره
۳۳۳۳۶۰۰ ریال	(شوک درمانی) ECT هر جلسه
۲۵۱۵۲۰۰ ریال	مصاحبه درمانی روانپزشک
۲۸۲۹۶۰۰ ریال	خانواده درمانی تا ۳۰ دقیقه

تعرفه های هتلینگ بخش شیمی درمانی بیمارستان شهید رجایی یاسوج

ریال	نخت
ریال	ویزیت ترخیص متخصص
ریال	ویزیت روزهای بعد از متخصص
ریال	شیمی درمانی هر جلسه داخل وریدی
ریال	شیمی درمانی هر جلسه زیر جلدی

۳- گروههای آسیب پذیر

۳- بیمارستان از گروههای آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، گیرندگان خدمت مجهول الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست، بیماران صعب العلاج و دیگر جمعیت‌های در معرض خطر، به طور مناسب حمایت می نماید.

۴- محرمانه بودن اطلاعات

۴-۱ بیمارستان اطمینان حاصل می نماید که فقط گیرنده خدمت، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند، می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

۴-۲ بیمارستان در صورت درخواست گیرنده خدمت، تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترس وی قرار می دهد.

۵- حفظ حریم خصوصی

۵-۱ بیمارستان، خدمات سلامت را با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت ارائه می نماید.

۵-۲ بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم می نماید.

۵-۳ بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران را رعایت می نماید.

۶- پاسخ به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

۶-۱ بیمارستان فرآیندی مکتوب برای پاسخ به درخواستهای گیرنده خدمت در زمینه خدمات عبادی و اعتقادی را دارد و به آن عمل می نماید

۷- آموزش

۷-۱ گیرنده خدمت آموزش های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می نماید

۸- انتخاب آزادانه و مشارکت

۸-۱ بیمارستان از فراهم بودن امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه گیرنده خدمت مبنی بردریافت اطلاعات کافی و جامع، اطمینان کسب می نماید.

۸-۲ بیمارستان پس از ارائه اطلاعات، با در نظر گرفتن شرایط بیمار، زمان لازم و کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب در اختیار گیرنده خدمت قرار می دهد.

۸-۳ بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب و از وی نظر خواهی کند.

۸-۴ بیمارستان از قبول یا رد درمانهای پیشنهادی پس از آگاهی کامل 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 قرار میدهد، اطمینان کسب می نماید.

۹- رضایت آگاهانه

۹-۱ در بیمارستان یک لیست مشخص از اقدامات و درمانهایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس است و رضایت آگاهانه براساس آن اخذ می گردد، لیست مذکور حداقل شامل موارد ذیل می شود:

- اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی
- بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق
- استفاده از خون و فرآورد ههای خونی
- اقدامات درمانی پرخطر (حداقل شامل: شوک درمانی، شیمی درمانی و...)

۹-۲ بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسئولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می نماید.

۹-۳ اطلاعات لازم در زمینه خطرات، محاسن و جایزینهای روش فعلی قبل از اخذ رضایت نامه آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار می گیرند.

۹-۴ رضایت اخذشده، همراه با تاریخ، ساعت، امضا، اثر انگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج می گردد.

۱۰- نحوه دریافت رضایت هزینه خدمات از گیرنده خدمت

۱۰-۱ دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، براساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.

۱۰-۲ انجام تمام اقدامات ضروری در فوریت های پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین جاری انجام می گیرد.

۱۰-۳ گیرنده خدمت در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از وجود تخصص های لازم برای درمان، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع میگردد.

۱۱- نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

۱۱-۱ فرآیند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرآیند در محلی قابل رؤیت نصب شده است.

۱۱-۲ بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان میدهد تا بدون ترس از مجازات و به وجود آمدن اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت، بدون ذکر نام، به صورت کتبی و شفاهی به شیوه ای محترمانه و با رعایت قوانین و مقررات به مقامات ذیصلاح شکایت نماید یا پیشنهاد دهد.

۱۱-۳ بیمارستان در اسرع وقت به شکایت گیرنده خدمت رسیدگی مینماید و پاسخ مناسب داده می شود.

۱۲- سنجش رضایت گیرنده خدمت

۱۲-۱ بیمارستان رضایت گیرنده خدمت را مورد سنجش قرار می دهد.

۱۲- تحلیل نتایج و طراحی و اجرای برنامه مداخله ای مناسب براساس آن مستند شده اند.

۱۳- خط مشی ها و روش ها

۱۳- بیمارستان خط مشی ها و روش های شفاف و روشنی شامل موارد ذیل تدوین نموده و اجرا مینماید:

- حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی
- اموال گیرنده خدمت

فرم رسیدگی به شکایات بیمارستان شهید رجایی یاسوج

نام و نام خانوادگی:	نام پدر:	تاریخ
تولد:		
مرکز درمانی یا فرد مورد شکایت :		
موضوع شکایت:		
شرح شکایت :		
<p>برای همین موضوع به کدام مراجع قضایی شکایت کرده اید؟ مدارک پیوست:(لطفا نوع و تعداد مدارک را بنویسید)</p>		
<p>تلفن ثابت یا همراه: مضاء یا اثر انگشت شاکی</p>		
<p>اقدامات انجام شده توسط کارشناس</p> <p>نظریه مسئول اداره نظارت</p> <p>تاریخ ارسال پاسخ به شاکی یا سایر مراجع ذیربط :</p>		