



مرکز آموزش عالی و پژوهش  
شهید دکتر بهشتی اردکان



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان  
و آموزش پزشکی



دانشگاه علوم پزشکی  
شیراز

# راهنمای مراجعین



تهیه کننده:

مسئول تکریم و حقوق گیرندگان خدمت

با همکاری:

واحد بهبود کیفیت

مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی شهید دکتر بهشتی (ره)

## فهرست

## صفحه

رسالت بیمارستان .....	۲
راهنمای طبقات .....	۳
امکانات رفاهی داخل بیمارستان.....	۳
مراحل پذیرش بیماران بستری در بخش.....	۴
مددکاری.....	۴
بیمه های طرف قرارداد بیمارستان .....	۴
نحوه دریافت مدارک از پرونده پزشکی.....	۵
رسیدگی به شکایات.....	۵
نظام عبادی- اعتقادی.....	۷
آموزش و پژوهش.....	۷
مقررات بیمارستان.....	۸
تغذیه (آشپزخانه).....	۹
رعایت بهداشت محیط و کنترل عفونت.....	۱۰
مراحل ترخیص بیمار.....	۱۰
جرایم کیفی توهین به کارکنان بیمارستان.....	۱۱
آدرس و سایت بیمارستان.....	۱۲

به نام خدا

مددجوی محترم؛ این متن، راهنما و پاسخگوی بسیاری از سوالات شما خواهد بود، لذا با دقت کامل، مطالعه فرمایید.

**آرزوی ما، سلامتی و بهبود وضعیت شماست.**



مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی شهید آیت الله دکتر بهشتی، قم

## رسالت بیمارستان

(ره)

مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی شهید دکتر بهشتی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قم، برای ارائه خدمات تخصصی و فوق تخصصی به جامعه شریف استان قم، زائرین و مجاورین کریمه اهل بیت تأسیس شده است و تلاش می کند با بهره مندی از کارکنان مجرب و تجهیزات به روز، با تأکید بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت و بر مبنای استانداردهای بیمارستانی، سالم ترین خدمات را به ایشان ارائه دهد.

## راهنمای طبقات

- **زیرزمین:** دیالیز، سی تی اسکن، ام آر آی، درمانگاه پیگیری، فیزیوتراپی، آشپزخانه، سردخانه.
- **همکف:** دفتر پرستاری، دفتر ریاست، دفتر خدمات پشتیبانی، آموزش کارکنان، واحد حراست، اطلاعات، اداره آمار و مدارک پزشکی، مدیریت منابع انسانی، بایگانی، تاسیسات و ساختمان، دفتر بهبود کیفیت، دبیرخانه، کارگزینی، واحد بهداشت، مخابرات، تدارکات، درمانگاه، آزمایشگاه، بانک خون، اورژانس، رادیولوژی، آندوسکوپی، شیمی درمانی، اتاق عمل، سونوگرافی، ترخیص، پذیرش، درآمد، کارشناسان بیمه، مددکاری، تجهیزات پزشکی، امور مالی، نمازخانه، بانک رفاه و دستگاه‌های خودپرداز
- **طبقه اول:** آنژیوگرافی، پست آنژیوگرافی، اتاق عمل جنرال، اتاق عمل قلب. باز، آی سی یو قلب باز، بخش جراحی قلب باز، سی سی یو ۲.
- **طبقه دوم:** آی سی یو ۱، آی سی یو ۲، آی سی یو ۳.
- **طبقه سوم:** جراحی مردان ۱، جراحی مردان ۲.
- **طبقه چهارم:** داخلی مردان ۱، داخلی مردان ۲.
- **طبقه پنجم:** داخلی زنان ۱، داخلی زنان ۲.
- **طبقه ششم:** جراحی زنان و گوارش
- **طبقه هفتم:** سی سی یو ۱، سی سی یو ۲، پست سی سی یو، اکوکاردیوگرافی و تست ورزش.

## امکانات رفاهی داخل بیمارستان

- نمازخانه و سرویس بهداشتی: طبقه همکف بیمارستان
- تلفن رایگان: واقع در سالن همه طبقات
- کتب آموزشی رایگان: در بخش های بستری
- ویلچر و برانکاردر: در تریاژ اورژانس بیمارستان
- بوفه مواد غذایی: محوطه بیمارستان کنار درب چمران
- داروخانه: در کلینیک ویژه جنب ساختمان اصلی بیمارستان
- فتوکپی: طبقه همکف بیمارستان

- **اطلاعات:** طبقه همکف بیمارستان

- **خودپرداز بانک:** ورودی های اصلی بیمارستان در داخل سالن انتظار

## مراحل پذیرش بیماران در بخش

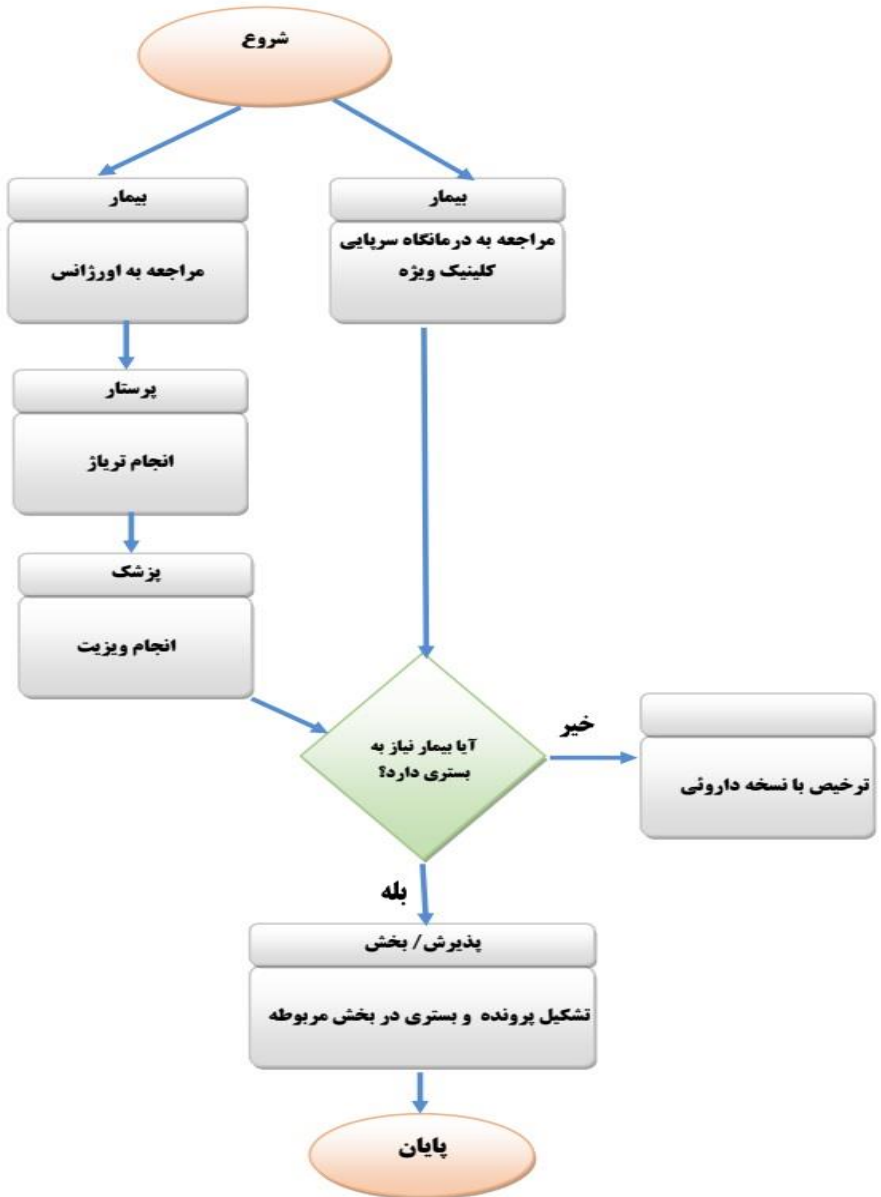
- ۱) به همراه داشتن مدارک مورد نیاز (برگه دستور بستری از پزشک معالج، شناسنامه یا کارت ملی، دفترچه بیمه).
- ۲) مراجعه به واحد پذیرش با دستور پزشک.
- ۳) هماهنگی با بخش، جهت اختصاص تخت توسط واحد پذیرش.
- ۴) انجام اقدامات لازم جهت تشکیل پرونده توسط بیمار یا همراه وی.
- ۵) مراجعه همراه بیمار به واحد صندوق.
- ۶) مراجعه به پذیرش برای گرفتن برگه بستری و اخذ رضایت‌نامه از بیمار یا قیم بیمار (پدر یا برادر).

## مددکاری

**مراجعین محترم، جهت انجام امور ذیل می‌توانند به واحد مددکاری مراجعه نمایند:**

- راهنمایی جهت صدور بیمه درمانی.
- راهنمایی و رسیدگی به مسائل مالی بیماران تصادفی.
- بررسی وضعیت اجتماعی، اقتصادی بیماران بی‌بضاعت جهت رسیدگی و کمک به بیماران نیازمند.
- هماهنگی با مراکز بهزیستی و اورژانس اجتماعی در ارتباط با بیماران از جمله کودک آزاری، خشونت خانوادگی و.....
- معرفی بیماران واجد شرایط به مراکز حمایتی (بهزیستی، کمیته امداد، هلال احمر و خیرین سلامت).
- معرفی بیماران به سازمان‌های مربوطه جهت دریافت لوازم پزشکی به صورت امانی.

## فرایند پذیرش در مرکز درمانی پژوهشی شهید بهشتی



## بیمه‌های طرف قرارداد بیمارستان

خدمات درمانی (کارمندی، روستایی، ایرانیان، سایر اقشار) تأمین اجتماعی، نیروهای مسلح، کمیته امداد، بانک تجارت، بانک ملت، بانک کشاورزی، زندان، صدا و سیما، ۱۵ خرداد، بیمه‌های تکمیلی (دانشگاه پردیس، بیمه دانا، سینا، ایران، SOS، آتیه سازان، شرکت نفت، شهرداری، قرارگاه هوایی خاتم الانبیاء).

**(هزینه درمان تمام مجروحین تصادفات رانندگی رایگان است، لذا در صورتی که قصد ترخیص با رضایت شخصی برای مراجعه به مرکز درمانی دیگری را دارید، جهت بهره‌مندی از بیمه رایگان حوادث ترافیکی به مسئول واحد درآمد بیمارستان، مراجعه فرمایید.)**

## نحوه دریافت مدارک از پرونده پزشکی

- جهت دریافت مدارک پزشکی، داشتن کارت شناسایی الزامی است.
- مدارک و پرونده پزشکی بیماران، جزء اطلاعات محرمانه می‌باشد، لذا ارائه هرگونه مدارک پزشکی به افراد غیر، طبق قوانین و مقررات، ممنوع می‌باشد.
- در صورتی که خود بیمار قادر به مراجعه و گرفتن مدارک نیست یکی از اقوام درجه یک (پدر، مادر، همسر و یا فرزند) با در دست داشتن مدرک شناسایی عکس‌دار (شناسنامه یا کارت ملی) از بیمار و یا مدرکی مبنی بر اثبات نسبت درجه یک با بیمار (شناسنامه) می‌تواند به واحد مدارک پزشکی بیمارستان، مراجعه نماید.

**\* با توجه به راه‌اندازی سیستم الکترونیکی اداری، کلیه روند پاسخ به درخواست مدارک پزشکی شما از طریق رایانه انجام می‌پذیرد و تا دریافت پاسخ نهایی، حداقل یک ساعت زمان انتظار شما خواهد بود. لطفاً با صبر و بردباری خود، همکاران ما را در ارائه بهتر خدمات، یاری رسانید.**

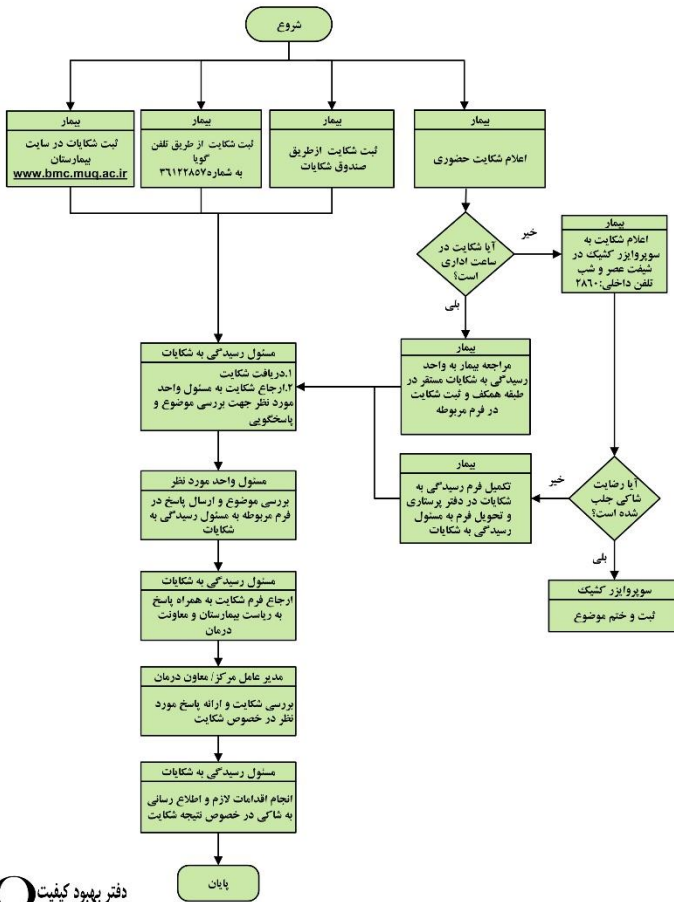
## رسیدگی به شکایات

- ارائه هرگونه وجه به‌طور مستقیم و خارج از فرایند صندوق و چارچوب قوانین و مقررات بیمارستان (اعم از دریافت پول توسط پزشک، واحدهای درمانی، کارکنان و...) جهت دریافت خدمات درمانی، ممنوع بوده و در صورت مشاهده چنین مواردی، مراتب به واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان، اطلاع داده شود.

- هرگونه پیشنهاد، انتقاد و یا شکایت، در رابطه با نحوه ارائه خدمت کارکنان، فرایندهای درمانی، تجهیزات و... را با دفتر روابط عمومی و رسیدگی به شکایات (تلفن: ۳۶۱۱۲۲۸۲۴) مطرح فرمایید یا در صندوق‌های انتقادات و پیشنهادات نصب شده در هر طبقه، انداخته و نتیجه آن را از دفتر رسیدگی به شکایات مرکز، واقع در طبقه همکف، جویا شوید.



### فرایند رسیدگی به شکایات





## نظام عبادی - اعتقادی

- مشاور دینی، هر روز یک ساعت قبل و بعد از نماز مغرب، در دفتر روابط عمومی، طبقه همکف، حضور دارند.
- نماز جماعت، هر روز ظهر، در نمازخانه بیمارستان توسط امام جماعت مرکز، برگزار می‌گردد.
- مشاوره دینی مرکز، هر روز عصر با شماره تماس ۳۶۱۲۲۸۲۴ پاسخ‌گوی نیازهای عبادی، اعتقادی و سوالات دینی، مددجویان محترم می‌باشد.

## آموزش و پژوهش

- به منظور آگاهی و اطلاع یافتن از قوانین و مقررات بیمارستان و راهنمایی مراجعین، هنگام پذیرش، کتابچه "راهنمای مراجعین" توسط کارکنان واحد پذیرش به شما تحویل داده می‌شود.
- کتاب‌های آموزشی تدوین شده با موضوع‌های مرتبط با نوع بیماری، هنگام بستری شدن، به شما تحویل داده می‌شود که حین بستری و پس از ترخیص بعنوان منبع آموزشی در دسترس از آن استفاده نمایید.
- با توجه به آموزشی و پژوهشی بودن این مرکز، در راستای توسعه مهارت‌های پژوهش و بالا بردن سطح دانش و ارتقای مراقبت از سطح سلامت بیماران، ممکن است در مواردی، نیاز به مشارکت بیماران در امور پژوهشی، شود که تنها در صورت تمایل و رضایت ایشان این امر صورت می‌پذیرد و قبل از کوچکترین اقدامی در این خصوص، تمامی اطلاعات مربوط به پژوهش مورد نظر، نحوه انجام، خطرات، مزایا، اختیارات و ... توضیح داده می‌شود.
- شرکت و یا عدم شرکت بیمار در هر گونه پژوهش و تحقیق، هیچ تاثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت ایشان، نخواهد داشت.

## مقررات بیمارستان

- استعمال دخانیات، اکیداً ممنوع می‌باشد.
- استفاده از موبایل، توسط ملاقات کنندگان، در ساعات ملاقات به دلیل امکان تداخل امواج با تجهیزات پزشکی موجود در بخش‌ها و همچنین جهت رعایت حال بیماران، ممنوع می‌باشد.
- در صورت نیاز به حضور پرستار یا اعضاء اصلی گروه پزشکی بر بالین بیمار، زنگ احضار پرستار را که بالای هر تخت تعبیه شده است، فشار دهید. (نحوه استفاده از آن را از پرستار بخش، سوال فرمایید).
- جهت اطلاع از هزینه‌های درمان، به پوستر نصب شده در قسمت پذیرش و سایت بیمارستان، مراجعه فرمایید.
- تردد در بخش‌های بستری، فقط با کارت همراه، مقدور است.
- جهت تهیه کارت همراه ابتدا به واحدهای پذیرش سپس به صندوق و انتظامات واقع در طبقه همکف، مراجعه فرمایید.
- هزینه همراهی در زمان ترخیص، طبق تعرفه دریافت می‌شود.
- جابجایی همراهیان بیماران، هر روز از ساعت ۸ الی ۲۳ با هماهنگی انتظامات درب آسانسور، صورت می‌پذیرد.
- حضور همراه بیماران به هنگام ویزیت پزشکان در اتاق بیمار، ممنوع می‌باشد.
- خروج بیمار از بخش، تنها با اجازه کتبی از پزشک معالج و با هماهنگی مسئول بخش یا مسئول شیفت، مقدور است.
- تردد بیمار و همراه در بخش‌های هم‌جوار، ممنوع می‌باشد.
- تردد آقایان در بخش زنان، اکیداً ممنوع می‌باشد.
- زمان ملاقات، روزهای زوج ساعت ۲:۳۰ الی ۴ عصر می‌باشد.
- ورود افراد زیر ۱۲ سال، در زمان ملاقات، ممنوع می‌باشد.
- از آنجایی که بیماران بستری نیاز مبرم به استراحت و آرامش دارند، رعایت سکوت الزامی است.
- از تردد غیر ضروری در زمان ملاقات بر بالین بیمار به‌ویژه بیماران بستری در آی‌سی‌یو و سی‌سی‌یو، اکیداً خودداری فرمایید.

- استفاده بیماران، از لباس مخصوص بخش (لباس فرم بیماران) در طول زمان بستری ایشان، الزامی است.
- هنگام پذیرش، دستبند شناسایی بیمار، توسط کارکنان واحد پذیرش به بیمار تحویل داده می‌شود که به منظور شناسایی وی، در طول درمان می‌باشد. بستن دستبند بر روی دست بیمار برای ارائه خدمات صحیح به بیمار صحیح، الزامی است.
- مشخصات ذکر شده روی دستبند شناسایی بیمار، باید با مشخصات وی مطابقت داشته باشد. هنگام تحویل گرفتن دستبند از واحد پذیرش آن را کنترل فرمایید و در صورت عدم تطابق، سریعاً به واحد پذیرش و چنانچه در بخش بستری هستند به پرستار اطلاع دهید.
- در حفظ و نگهداری دستبند شناسایی خود، کوشا باشید.
- کتابخانه قرار داده شده در سالن انتظار بیمارستان، جهت استفاده شما مراجعین محترم می‌باشد، در حفظ و نگهداری کتاب‌ها، کوشا باشید و پس از استفاده از هر کتاب، آن را در جایگاه مخصوص خود، قرار دهید.
- از آنجایی که کلیه اطلاعات مربوط به بیمار و پرونده پزشکی وی، کاملاً محرمانه می‌باشد لذا ارائه هرگونه کپی اطلاعات فقط به بستگان درجه یک بیمار (پدر، مادر، قیم، همسر، فرزند) توسط واحد مدارک پزشکی و در ساعات اداری، امکان پذیراست .
- بیمارستان و کارکنان شاغل در آن، هیچ گونه مسئولیتی در قبال نگهداری و یا مفقود شدن اموال شخصی بیمار و همراه وی، اعم از پول، طلا، جواهرات، انگشتر، موبایل و اشیاء گران قیمت ندارد.
- این بیمارستان مجهز به دوربین مدار بسته می‌باشد.

## تغذیه (آشپزخانه)

- بیمارانی که رژیم غذایی خاص دارند، بنابر دستور پزشک، از غذای رژیمی استفاده خواهند نمود.
- استفاده از وعده‌های غذایی برای عموم افراد امکان پذیر است.
- زمان توزیع صبحانه: ۶ الی ۷:۳۰
- زمان توزیع ناهار: ۱۲ الی ۱۴
- زمان توزیع شام: ۱۸ الی ۲۰

- همراهمان محترم می‌توانند برای تهیه وعده‌های غذایی، به آشپزخانه بیمارستان، واقع در طبقه زیرزمین و در زمان‌های مقرر، مراجعه فرمایند.

## رعایت بهداشت محیط و کنترل عفونت

- با رعایت نکاتی در خصوص بهداشت محیط، می‌توان موجب سالم‌سازی محیط بیمارستان شده و از اشاعه بیماری به داخل و همچنین انتقال آن به خارج بیمارستان جلوگیری نمود، بدیهی است رعایت مبانی بهداشت محیط، با کنترل عفونت‌های ناشی از آلودگی محیط‌های بیمارستان، تأثیر مستقیم بر سلامت بیماران دارد.
- سطل‌های زباله دارای نایلون‌های زرد رنگ، مخصوص زباله‌های عفونی، سرنگ، ست سرم، باتل سرم، میکروست، پوشش‌های آغشته به ترشحات بیماران و مواد آلوده به خون می‌باشند.
- سطل‌های زباله دارای نایلون‌های مشکی رنگ، مخصوص مواد غذایی دور ریختنی، قوطی کمپوت، پوست میوه‌جات و سایر زباله‌های غیرعفونی می‌باشد.

**استفاده از پوشش‌های یکبار مصرف (کاور کفش و گان) در بخش‌های ویژه، الزامی است.**

## ترخیص بیمار

- زمان ترخیص بیماران از بیمارستان، از ساعت ۸ صبح الی ۶ عصر می‌باشد.
- مدارک لازم برای ترخیص بیماران: دستور ترخیص پزشک معالج، فرم بیمه و کپی دفترچه بیمه می‌باشد.

### مراحل ترخیص:

- (۱) ثبت دستور ترخیص توسط پزشک معالج با مهر و امضاء ایشان.
- (۲) تکمیل پرونده بیمار در بخش مربوطه و ارسال به واحد ترخیص.
- (۳) انجام محاسبات مالی در واحد ترخیص و ارسال به صندوق.
- (۴) مراجعه بیمار یا همراهی وی برای پرداخت وجه به واحد صندوق بیمارستان و ارائه فیش پرداخت هزینه به واحد ترخیص.
- (۵) دریافت برگه ترخیص از واحد ترخیص و ارائه به بخش و واحد نگهداری هنگام خروج بیمار.

## فرایند ترخیص بیمار



## توجه فرمایید :

- در صورت نیاز به پیگیری درمان پس از ترخیص، تاریخ و مکان مراجعه را از پرستار بخش جویا شوید.
- تکمیل فرم رضایت‌نامه، در صورت تمایل به ترخیص با رضایت شخصی الزامی است.
- بیمارانی که دارای سابقه بیمه تکمیلی می باشند، بایستی تا قبل از ترخیص، همراه با معرفی‌نامه، به واحد ترخیص بیمارستان مراجعه نمایند، در غیر این صورت واحد ترخیص، هیچ‌گونه مسئولیتی، نخواهد داشت.
- جهت ادامه درمان در سایر مراکز، برگه خلاصه وضعیت پرونده را از بخش یا واحد ترخیص دریافت نمایید.
- برای تایید دفترچه بیمه به واحد بیمه مراجعه فرمایید.
- بیمارانی که دفترچه بیمه به همراه نداشته باشند، هزینه‌ها به صورت آزاد محاسبه می‌گردد.

## جرایم کیفری علیه کارکنان بیمارستان در حال انجام وظیفه

چنانچه هر فردی اعم از بیمار، همراه و بستگان و سایر افراد به پرسنل درمانی در حال انجام وظیفه، توهین نماید مشمول ماده ۶۰۸ و ۶۰۹ قانون مجازات اسلامی می‌گردد:

۱- سه تا شش سال حبس

۲- شلاق تا ۷۴ ضربه

۳- جزای نقدی

## مصادیق توهین:

۱- به کار بردن هرگونه کلمات رکیک و اهانت‌آمیز و تحقیرکننده

۲- هرگونه اقدامات عملی که دلالت بر توهین داشته باشد

۳- وارد کردن هرگونه ضربه به قصد توهین و تحقیر

۴- فحاشی

## نحوه ارتباط با ریاست بیمارستان

- سامانه پیامک: ۳۰۰۰۴۳۱۶۱۲۲۰۰۰
- سایت بیمارستان: [bmc.muq.ac.ir](http://bmc.muq.ac.ir)
- صندوق انتقادات و پیشنهادات

## ارتباط با ما

- مرکز تلفن بیمارستان: ۳۶۱۲۲۰۰۰
- دفتر روابط عمومی: ۳۶۱۲۲۸۲۴
- رسیدگی به شکایات: ۳۶۱۲۲۸۵۷
- واحد ترخیص: ۳۶۱۲۲۸۳۲
- دفتر مشاور دینی: ۳۶۱۲۲۸۲۴
- نمابر بیمارستان: ۳۶۱۲۲۸۵۵

## سایت بیمارستان : [bmc.muq.ac.ir](http://bmc.muq.ac.ir)

آدرس بیمارستان: قم - آزادگان - بلوار شهید بهشتی - مرکز آموزشی، پژوهشی، درمانی شهید دکتر بهشتی.

با آرزوی سلامتی و طول عمر برای شما مراجعه کننده گرامی