

# اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

مراجعین گرامی این فایل جهت ارائه اطلاعات به شما در زمان بستری در بیمارستان می باشد  
لطفاً به دقت مطالعه فرمایید

## منشور حقوق بیمار

### 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 بر اساس 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 محدودیت های 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 تأمین هزینه ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس 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 مجهز فراهم گردد
- ۱۴-۱ 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.

محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

- ۱-۲ مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش
- 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
- ۳-۲ نام، مسئولیت 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؛
- ۴-۲ 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؛
- ۵-۲ نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان؛

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

۶-۲ کلیه ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

۷-۲ ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان ؛

نحوه ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

۸-۲ 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 این که:

-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؛

۹-۲ 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.

محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

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

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

۳-۳ 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

۳-۴ 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

۳-۵ 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 ظرفیت تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد

شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل می باشد:

۳-۶ انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد

۳-۷ 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 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 میتوانند 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

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تربیتا

درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد.

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

۱-۵ 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 نماید؛

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

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

## لیست بیمه های طرف قرارداد بستری بیمارستان تربیتا

| ردیف | بیمه                            | ردیف | بیمه                                                                                |
|------|---------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱    | بیمه ایران                      | ۲۳   | شرکت ملی مس ایران                                                                   |
| ۲    | بیمه آتیه سازان                 | ۲۴   | بانک کشاورزی                                                                        |
| ۳    | بیمه میهن                       | ۲۵   | بانک ملت                                                                            |
| ۴    | بیمه کارآفرین                   | ۲۶   | بانک سپه                                                                            |
| ۵    | بیمه ما                         | ۲۷   | بانک توسعه صادرات                                                                   |
| ۶    | بیمه کانون سردفتران و دفتریاران | ۲۸   | بانک مسکن                                                                           |
| ۷    | بیمه آرمان                      | ۲۹   | بانک مرکزی                                                                          |
| ۸    | بیمه رازی                       | ۳۰   | بانک تجارت                                                                          |
| ۹    | بیمه معلم                       | ۳۱   | بانک رفاه کارگران                                                                   |
| ۱۰   | بیمه نوین                       | ۳۲   | بانک صنعت و معدن                                                                    |
| ۱۱   | بیمه سینا                       | ۳۳   | قرض الحسنه مهر ایران                                                                |
| ۱۲   | بیمه ملت                        | ۳۴   | نهاد ریاست جمهوری                                                                   |
| ۱۳   | بیمه کوثر                       | ۳۵   | شهرداری (شرکت شهر سالم)                                                             |
| ۱۴   | بیمه تعاون                      | ۳۶   | بیمه پارسیان                                                                        |
| ۱۵   | بیمه صدا و سیما                 | ۳۷   | بیمه نیروهای مسلح                                                                   |
| ۱۶   | بیمه آسیا                       | ۳۸   | بیمه دی                                                                             |
| ۱۷   | آرمان سفیران سلامت              | ۳۹   | بیمه فدراسیون پزشکی ورزشی                                                           |
| ۱۸   | بیمه سامان                      | ۴۰   | بیمه دانا                                                                           |
| ۱۹   | بیمه البرز                      | ۴۱   | خدمات گمرکی                                                                         |
| ۲۰   | بیمه صندوق بازنشستگان نفت       | ۴۲   | بیمه کمک رسان ایران SOS (نوین، پاسارگاد، گروهی، خانواده، تعاون، حکمت (سرمه، اسماری) |
| ۲۱   | بیمه تجارت نو                   | ۴۳   | دانشگاه آزاد                                                                        |
| ۲۲   | بیمه سرمد                       | ۴۴   |                                                                                     |

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تربت

### لیست بیمه های طرف قرارداد با کلینیک ( طبق سامانه صدور معرفی نامه )

| ردیف | بیمه                                                                                  | فرانشیز %                                                                                                                            |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱    | بیمه ایران                                                                            | (طبق سامانه سدا) ۰-۵-۱۰-۱۵-۲۰-۲۵-۳۰-۳۵                                                                                               |
| ۲    | شرکت سایا (مدیران)                                                                    | بدون فرانشیز (معرفنامه از شرکت سایا)                                                                                                 |
| ۳    | بانک ملت - کشاورزی - مرکزی - توسعه صادرات - سپه - رفاه - تجارت - صنعت و معدن - صادرات | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه بیمه بانک الزامی می باشد)                                                                                 |
| ۴    | بانک ملی                                                                              | بازنشسته ۱۰ - جانباز ۰ - شاغل ۲۰ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                  |
| ۵    | شهرداری (شرکت شهر سالم)                                                               | ۱۰٪ (داشتن دفترچه جهت خدمات سرپایی و جهت آندوسکوپی و کولونوسکوپی و سایر اعمال جراحی سرپایی دریافت معرفنامه از بیمه شهرداری)          |
| ۶    | شهرداری (بازنشستگان و مستمری بگیران)                                                  | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه جهت خدمات سرپایی و جهت آندوسکوپی و کولونوسکوپی و سایر اعمال جراحی سرپایی دریافت معرفنامه از بیمه شهرداری) |
| ۷    | صندوق بازنشستگی نفت                                                                   | ۱۰٪ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                               |
| ۸    | صندوق بازنشستگی نفت (ایثارگران)                                                       | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                      |
| ۹    | دانا                                                                                  | (طبق سامانه دانا) ۰-۵-۱۰-۱۵-۲۰-۲۵-۳۰-۳۵                                                                                              |
| ۱۰   | بیمه صدا و سیما                                                                       | ۰-۵-۱۵ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                            |
| ۱۱   | خدمات گمرکی                                                                           | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                      |
| ۱۲   | کوثر                                                                                  | طبق معرفنامه (دریافت معرفنامه از سامانه بیمه کوثر)                                                                                   |
| ۱۳   | بیمه پارسیان                                                                          | طبق معرفنامه (دریافت معرفنامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                   |
| ۱۴   | نیروهای مسلح (عادی و جانبازان)                                                        | ۳۰-۰ (خدمات پاراکلینیک طبق دستورالعمل نیروهای مسلح ۳۰٪) (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                           |
| ۱۵   | تجارت نو                                                                              | طبق معرفنامه (دریافت معرفنامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                   |
| ۱۶   | سرمد                                                                                  | طبق معرفنامه (دریافت معرفنامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                   |
| ۱۷   | کانون سردفتران                                                                        | ۵٪ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                                |
| ۱۸   | نهاد ریاست جمهوری                                                                     | طبق معرفنامه از نهاد ریاست جمهوری                                                                                                    |
| ۱۹   | رازی                                                                                  | طبق معرفنامه (دریافت معرفنامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                   |
| ۲۰   | شرکت ملی صنایع مس ایران                                                               | معرفنامه از شرکت ملی صنایع مس و (دفترچه شرکت ملی صنایع مس طبق ۵٪)                                                                    |
| ۲۱   | آسیا                                                                                  | طبق معرفنامه (دریافت معرفنامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                   |
| ۲۲   | البرز                                                                                 | طبق معرفنامه (دریافت معرفنامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                   |

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

|                                                      |                                  |    |
|------------------------------------------------------|----------------------------------|----|
| طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد) | معلم                             | ۲۳ |
| کپی کارت سلامت (فرانشیز ۰)                           | مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی | ۲۴ |
| طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد) | بیمه ما                          | ۲۵ |
| طبق معرفینامه از وزارت بهداشت                        | وزارت بهداشت                     | ۲۶ |

### لیست بیمه های طرف قرارداد با پاراکلینیک (تصویربرداری، آزمایشگاه و فیزیوتراپی)

| ردیف | بیمه                                                                                  | فرانشیز %                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱    | بیمه ایران                                                                            | (طبق سامانه سدا) ۰-۵-۱۰-۱۵-۲۰-۲۵-۳۰-۳۵                                                                                                |
| ۲    | شرکت سایپا (مدیران)                                                                   | بدون فرانشیز (معرفینامه از شرکت سایپا)                                                                                                |
| ۳    | بانک ملت - کشاورزی - مرکزی - توسعه صادرات - سپه - رفاه - تجارت - صنعت و معدن - صادرات | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه بیمه بانک الزامی می باشد)                                                                                  |
| ۴    | بانک ملی                                                                              | بازنشسته ۱۰ - جانباز ۰ - شاغل ۲۰ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                   |
| ۵    | شهرداری (شرکت شهر سالم)                                                               | ۱۰٪ (داشتن دفترچه جهت خدمات سرپایی و جهت آندوسکوپی و کولونوسکوپی و سایر اعمال جراحی سرپایی دریافت معرفینامه از بیمه شهرداری)          |
| ۶    | شهرداری (بازنشستگان و مستمری بگیران)                                                  | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه جهت خدمات سرپایی و جهت آندوسکوپی و کولونوسکوپی و سایر اعمال جراحی سرپایی دریافت معرفینامه از بیمه شهرداری) |
| ۷    | صندوق بازنشستگی نفت                                                                   | ۱۰٪ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                                |
| ۸    | صندوق بازنشستگی نفت (ایثارگران)                                                       | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                       |
| ۹    | دانا                                                                                  | (طبق سامانه دانا) ۰-۵-۱۰-۱۵-۲۰-۲۵-۳۰-۳۵                                                                                               |
| ۱۰   | بیمه صدا و سیما                                                                       | ۰-۵-۱۵ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                             |
| ۱۱   | خدمات گمرکی                                                                           | بدون فرانشیز (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                       |
| ۱۲   | کوثر                                                                                  | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه بیمه کوثر)                                                                                  |
| ۱۳   | بیمه پارسیان                                                                          | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                  |
| ۱۴   | نیروهای مسلح (عادی و جانبازان)                                                        | ۰-۳۰ (خدمات پاراکلینیک طبق دستورالعمل نیروهای مسلح ۳۰٪) (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                            |
| ۱۵   | تجارت نو                                                                              | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                  |
| ۱۶   | سرمد                                                                                  | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                  |
| ۱۷   | کانون سردفتران                                                                        | %۵ (داشتن دفترچه بیمه الزامی می باشد)                                                                                                 |
| ۱۸   | نهاد ریاست جمهوری                                                                     | طبق معرفینامه از نهاد ریاست جمهوری                                                                                                    |
| ۱۹   | رازی                                                                                  | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)                                                                                  |

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

|    |                                  |                                                                    |
|----|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ۲۰ | شرکت ملی صنایع مس ایران          | معرفینامه از شرکت ملی صنایع مس و (دفترچه شرکت ملی صنایع مس طبق ۵٪) |
| ۲۱ | آسیا                             | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)               |
| ۲۲ | البرز                            | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)               |
| ۲۳ | معلم                             | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)               |
| ۲۴ | مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی | کپی کارت سلامت (فرانشیز ۰)                                         |
| ۲۵ | بیمه ما                          | طبق معرفینامه (دریافت معرفینامه از سامانه پنجره ماد)               |
| ۲۶ | وزارت بهداشت                     | طبق معرفینامه از وزارت بهداشت                                      |

### قوانین همراهان:

- ✓ جهت رفاه حال بیماران و پرسنل ، حفظ سکوت و آرامش در محیط بیمارستان الزامیست.
- ✓ -ساعت ملاقات در بخش های عادی همه روزه از ساعت ۱۵ الی ۱۷ می باشد.
- ✓ ساعات ملاقات بخش های ویژه با توجه به رعایت اصول پیشگیری و کنترل عفونت از ساعت ۱۵ الی ۱۵:۳۰ می باشد.
- ✓ ساعات مجاز جهت تماس همراهان بیماران بخشهای ویژه همه روزه از ساعت شیفیت صبح :از ساعت ۱۱ الی ۱۲ شیفیت عصر: ۱۶ الی ۱۷ شیفیت شب: ۲۰ الی ۲۱ می باشد .
- ✓ برای اجتناب از ایجاد سر و صدای محیطی و رعایت سکوت در فضای بیمارستانی ، از صحبت کردن با صدای بلند بر بالین بیمار و راهرو ها و ... جدا خودداری گردد.
- ✓ استعمال دخانیات در بیمارستان تریتا ( بیمارستان بدون دخانیات ) ممنوع می باشد.
- ✓ هر بیمار در بخش های عادی می تواند طبق صلاحدید مسئول بخش یک نفر همراه داشته باشد و همراه حتی المقدور صرفا در اتاق بیمار خود حضور داشته باشد.
- ✓ در تمامی بخش ها خصوصا در بخش های ویژه هنگام ملاقات ، از دست دادن، روبوسی و برقراری تماس پوستی با بیمار و استفاده از عطر خودداری گردد. قبل و بعد از ملاقات با بیمار حتما دست ها با آب و صابون / محلول بر پایه الکل ضد عفونی گردد.
- ✓ آوردن هر نوع گل ، موبایل ،تبلت و .... به بخش های ویژه ممنوع می باشد.
- ✓ آوردن هر نوع گل طبیعی در خاک به کلیه بخشهای بیمارستان ممنوع می باشد .
- ✓ به علت خطر ابتلای کودکان به بیماریهای واگیر ، ورود کودکان زیر ۱۲ سال به بخش های عادی و ویژه جهت ملاقات ممنوع می باشد.
- ✓ در هنگام ملاقات از نشستن روی تخت بیمار ، ازدحام بر بالین بیمار، آوردن مواد غذایی فاسد شدنی و وسایل اضافی خودداری گردد.
- ✓ از آوردن هر گونه غذا و مواد خوراکی برای بیماران در بخش های ویژه خودداری گردد.

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

- ✓ ورود به بخش های ویژه در غیر از ساعات ملاقات ، ممنوع و در بخش های عادی در ساعات غیر از ملاقات تنها با ارائه کارت همراه مقدور می باشد.
- ✓ حضور اعضای خانواده و نزدیکان بیمار برای ملاقات در بخش ویژه برای هر روز صرفاً یک نفر در نظر گرفته شده است که به انتخاب خانواده می باشد.
- ✓ کلیه ملاقات کنندگان در بخش های ویژه الزاماً از ماسک استفاده نمایند لذا حضور بدون ماسک در بخش ویژه ممنوع می باشد.
- ✓ حضور کلیه ملاقات کنندگان در بخش ویژه الزاماً با گان می باشد که در ورودی بخش قرار دارد.
- ✓ تاکید به ملاقات کنندگان در در کلیه بخشها ، مبنی بر خوداری از دست زدن به تجهیزات پزشکی ، لوله و اتصالات ، تخت و لوازم اطراف بیمار انجام می گردد.

### واریز هزینه ها صرفاً در صندوق بیمارستان :

- ✓ تنها مرجع قانونی و رسمی برای پرداخت وجه پذیرش و خدمات درمانی ، صندوق مالی بیمارستان می باشد.
- ✓ خواهشمند است از پرداخت وجه نقد و یا واریز پول به حساب اشخاص و شرکت ها به غیر از بخش مالی بیمارستان تریتا اکیداً خودداری فرمایید . بیمارستان هیچگونه مسئولیتی در قبال این چنین پرداخت ها نخواهد داشت .
- ✓ اعلام هزینه توسط کادر درمان مورد استناد نمی باشد و جهت اطلاع از هزینه ها از واحد ترخیص سوال بفرمائید .

### شرایط کارت همراه:

همراه بیمار با مراجعه به پذیرش کارت همراه را دریافت و سپس جهت پرداخت هزینه همراه به صندوق مراجعه می نماید.

### ممنوعیت حضور همراهان در طبقات :

حضور همراهان پشت درب اتاق عمل و بلوک زایمان و آنژیوگرافی ممنوع می باشد و همراهان در لابی بیمارستان می بایست حضور داشته باشند و وضعیت بیمار خود را از طریق اطلاعات مانیتور در لابی بیمارستان پیگیری نمایند .

### دریافت مدارک :

بیمار یا همراه بیمار پس از دریافت صورت حساب به واحد مدارک پزشکی مستقر در لابی مراجعه و توضیحات مرتبط با چگونگی دریافت مدارک برای تحویل به بیمه های طرف قرارداد با بیمارستان به ایشان داده می شود.

### نحوه صدور گواهی ولادت:

بعد از پذیرش بیمار خود جهت صدور گواهی فرزندتان ، مدارک مورد نیاز شامل شناسنامه ، کارت ملی مادر و پدر و فرم تکمیل شده مربوطه را تحویل بلوک زایمان داده و تا پایان ساعت اداری برگه گواهی ولادت را تحویل بگیرید . در صورت تحویل مدارک پس از ساعت اداری و یا تعطیلات رسمی ، گواهی ولادت در روز اداری تحویل داده می شود.

### زنگ احضار پرستار:

به منظور ارتباط با ایستگاه پرستاری و فراخوان پرستار می توانید از زنگ احضار پرستاری که در بالای تخت تعبیه شده و در دسترس بیمار قرار می گیرد، استفاده نمایید.

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

### حفاظت از اموال :

به بیماران توصیه می شود از آوردن اشیاء گرانبه (زیورآلات و گوشه و...) در بیمارستان خودداری نمائید، همچنین در صورت وجود البسه و مدارک بیمار در فرم صورتحوله اموال ثبت شده و از بیمار هوشیار یا همراه امضاء و اثر انگشت اخذ می گردد. و در حضور شاهد تحویل ایشان خواهد شد.

### دستبند هویت (شناسایی) :

دستبند هویت در دست شما در هنگام پذیرش بسته میشود و این مچ بند تا زمان ترخیص در دست شما بسته خواهد بود و در تمامی مراحل انتقال یا دارودهی و تحویل و تحول بین شیفت بایستی با کنترل دستبند هویت اقدامات انجام شود. در صورت مختوش شدن و پاره شدن آن حتما به پرستار بخش اطلاع داده شود.

### بهداشت دست :

جهت رعایت سلامتی و پیشگیری از عفونت های بیمارستانی ، تمامی کارکنان درمانی و تصویربرداری و آزمایشگاه در زمان انجام اقدام درمانی یا دارودهی بایستی بهداشت دست را با شستن یا محلولهای الکلی رعایت نموده و سپس با بیمار تماس داشته باشند.

### بدساید :

بدساید یعنی نرده محافظ کنار تخت که به علت پیشگیری از سقوط بیمار و افزایش ایمنی استفاده می شود و تا زمانی که در هر شکل و شرایط بیمار روی تخت خود می باشد بایستی بدسایدها بالا قرار داده شود و در صورت خروج از تخت با کمک بهیاران/پرستاران بدساید پایین کشیده می شود این امر جهت جلوگیری از سقوط بیمار می باشد.

### خروج از تخت:

با استفاده از زنگ احضار پرستار ، از پرستار بخواهید که نرده تخت شما را پایین بیاورد ، همچنین از پایین آوردن نرده کنار تخت بدون کمک خودداری نمایید چون خطر سقوط شما را به همراه دارد. سپس زانوهایتان را خم نگه دارید. شانه و لگن را در یک زمان بچرخانید و به پشت برگردید . پای خود را صاف کنید و با آویزان کردن پاها به مدت چند دقیقه از وضعیت جسمانی خود جهت پایین آمدن از تخت مطلع باشید، اگر دچار سرگیجه و یا بیحالی می باشید از پایین آمدن از تخت اجتناب نمایید.

### NPO / ناشتایی:

ناشتایی یعنی از خوردن و آشامیدن در طی مدت زمان مشخص خودداری نماید. این ناشتایی می تواند برای انجام آزمایش خون و با انجام عمل جراحی باشد لذا به طول مدت ناشتایی به طور مثال ۶ یا ۸ ساعت دقت نمایید.

### ساعت تحویل و تحول شیفت:

برای انجام مراقبت های مستمر پرستاری لازم است کادر پرستاری (اعم از پرستاران - کمک بهیاران/ کمک پرستاران - بهداشتیاران ) در ساعت های ۷ الی ۷:۳۰ صبح - ۱۳ الی ۱۳:۳۰ عصر و ۱۹ الی ۱۹:۳۰ شب تعویض شیفت انجام دهند لذا این زمان ها تحویل و تحول شیفت ها صورت می گیرد. کادر پرستاری در این ساعت ها بر بالین شما حضور داشته ، بیمار و مراقبت های پرستاری لازم را به شیفت بعد تحویل می دهند.

### لباس بیمار ، ملحفه و روبالشتی:

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

جهت رعایت بهداشت فردی بیماران باتوجه به نیاز آن ها در طول مدت ۲۴ ساعت ( یک شبانه و روز ) حداقل یکبار ملحفه و روبالشتی تعویض می گردد. همچنین لباس بیمار در زمان پذیرش به بیمار تحویل داده شده و در صورت نیاز ( کثیف بودن لباس ....) به پرستار مربوطه (پرستار شما که خود را معرفی نموده است) اعلام نمایید تا جهت تهیه و تحویل آن به شما اقدام نمایند.

\*\*\*\*\* به همراه داشتن لباس شخصی بیمار در زمان ترخیص الزامی می باشد و خروج بیمار با لباس بیمارستان **ممنوع** می باشد .

### رضایت آگاهانه :

بیمار می بایست در خصوص اقدام تهاجمی که قرار است برای وی انجام شود آگاهی کامل داشته و بعد از توضیحات پزشک به بیمار ، در فرم رضایت آگاهانه توسط پزشک مهر و امضاء گردد.

### عدم مداخله در روند تخصصی درمان :

بیمار و همراهان وی در روند تخصصی درمان نمی توانند مداخله داشته باشند و لازم است به آموزشهای قبل از ترخیص بیمار که توسط پزشک و پرستار ارائه میشود ، دقت لازم را به عمل آورید .

### مهمانداری:

آب جوش یا سرو نوشیدنی های گرم ( چای ) برای همراهان حداقل ۳ بار در شبانه روز تامین می شود.

ارائه آب جوش در فلاسک صبح: ۱۱-۱۲ عصر ۱۶-۱۷ شب: ۲۴-۲۳

ساعات سرو غذا صبحانه: ۶:۳۰-۵ ناهار: ۱۳-۱۲ شام: ۱۸:۳۰-۱۷

سرو میان وعده صبح: ۱۰:۳۰-۹:۳۰ عصر: ۱۵-۱۴ چای شب: ۲۱:۳۰-۲۲:۳۰

امکان دریافت غذای خارج از منو بیمارستان برای همراهان بیماران بستری وجود دارد. (داخلی رستوران و کافی شاپ ۱۶۷)

### روش های طرح نظرات ، انتقادات ، پیشنهادات :

۱. در ساعت کار اداری (۷:۳۰-۱۴) می توانید، به طبقه اول بیمارستان واحد رسیدگی به شکایات مراجعه نمایید و یا از طریق تلفنی با شماره تماس ۴۷۲۴۱۰۰۰ داخلی ۷۷۷ شکایت خود را مطرح نمایید.
۲. در خارج از ساعت اداری می توانید شکایات خود را از طریق سوپروایزر عصر و شب مطرح نمایید.
۳. ارسال پیامک به سامانه پیامکی ۵۰۰۱۰۰۰۲۳۶۷۶۵
۴. تکمیل فرم رسیدگی به شکایات موجود در صندوق های رسیدگی به شکایات که در تمامی طبقات موجود هستند.
۵. سامانه صوتی رسیدگی به شکایات بیمارستان داخلی ۳۰۰ ( استفاده از تلفن مختص ثبت شکایات صوتی در لابی بیمارستانی رو به روی بوفه)

### به منظور حفظ ایمنی بیمار، همراهان، پرسنل رعایت نکات زیر ضروری می باشد:

- ✓ سیگار کشیدن و برافروختن شعله در کلیه قسمت های بیمارستان ممنوع می باشد (با توجه به وجود پنل های اکسیژن و گازهای طبی بر بالین بیمار اهمیت این موضوع بسیار بالا می باشد. مواد سوختنی (الیاف پارچه ای، کاغذ، پلاستیک و ...) در حضور اکسیژن به سرعت می سوزند و سریع شعله ور می گردند.)
- ✓ از دست زدن به ماسک های اکسیژن، پنل و یا سیلندره های اکسیژن با دست های روغنی در بخش ها جدا خودداری گردد.
- واکنش شیمیایی اکسیژن و مواد چرب و روغنی بسیار واکنش شدیدی می باشد که باعث انفجار می گردد.

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

- ✓ هرگونه عامل ناایمن (پتانسیل حریق، سیم های برق لخت و ناایمن و ...) که ممکن است باعث آسیب به بیمار، همراهان یا پرسنل گردد را به مسئولین بخش یا به سامانه ۶۰۰ (شماره گیری از طریق کلیه خطوط تلفن ثابت بیمارستان) اطلاع دهید.
- ✓ خروجی های اضطراری بیمارستان و پله های فرار در ضلع شرقی و غربی بیمارستان می باشد که در مواقع اضطراری بایستی از این پله ها استفاده گردد- این خروجی با علائم تصویری و هشدار دهنده در تمامی بخش ها مشخص شده است (خروجی اضطراری ضلع شرقی از طبقه ۱۴ تا طبقه همکف- خروجی اضطراری ضلع غربی از طبقه ۱۲ تا طبقه منفی سه می باشد).
- ✓ منطقه امن بیمارستان در محوطه خاکی رو به روی بیمارستان می باشد که در مواقع اضطراری در آنجا تجمع صورت می گیرد.
- ✓ در صورت حریق احتمالی به هیچ عنوان از آسانسور استفاده نگردد و از تجمع بی مورد خودداری شده و فرد از طریق پله های فرار خود را به محوطه امن بیمارستان برساند.
- ✓ تمامی پرسنل بیمارستان در ارتباط با اطفاء حریق آموزش های لازم را دیده اند با اینحال در صورت ضرورت از کپسولهای اطفاء حریق موجود در بخش ها (تمامی کپسولهای اطفاء حریق در کنار راه پله ها تعبیه شده است) استفاده نمایند. راهنمای استفاده از کپسولهای اطفاء حریق در کنار کپسول ها نصب شده است.
- ✓ دکتورهای اتومات اعلام حریق در تمامی بخش ها و اتاقهای بیمار تعبیه شده است با اینحال در صورت مشاهده حریق می توانید با فشار دادن شستی های دستی اعلام حریق، تیم آتش نشانی بیمارستان را از این موضوع مطلع نمایید. شستی های دستی اطفاء حریق در کنار راه پله ها تعبیه شده است.
- ✓ سرویس های بهداشتی از داخل قفل نمی باشند و علت آن حفظ ایمنی و کمک به بیمار در زمان های اضطراری مانند افت فشارخون و بدحالی، کاهش سطح هوشیاری و... می باشد.

### پنل کنار تخت:

جهت تماشای تلویزیون، بازی، ویدئو کلیپ های آموزشی، فیلم و سرگرمی می توانید از پنل کنار تخت بیمار استفاده نمائید.

### نحوه دسترسی به پزشک معالج:

- ✓ تیم درمان در زمان حضور بیمار خود را معرفی می نماید.
- ✓ در صورت نیاز بیمار به ملاقات با پزشک معالج خود، امکان این ملاقات همه روزه در شیفت صبح در زمان ویزیت روزانه یا در ساعت حضور ایشان در درمانگاه تخصصی برای بیمار/ولی قانونی بیمار فراهم می شود.
- ✓ در کلیه شیفت ها در صورت اضطراری بودن وضعیت بیمار و عدم حضور پزشک مربوطه، پرستار مسئول بیمار با دستیار پزشک تماس گرفته و وی در صورت لزوم، وضعیت بیمار را برای پزشک معالج شرح می دهد و دستورات وی را تجویز می نماید. یا در موارد خیلی اورژانس و حیاتی، پس از تماس پرستار با پزشک معالج سریعاً بر بالین بیمار حاضر می شود.

### حداقل آموزش های قابل ارائه در بدو ورود بیماران:

- ۱- آشنایی با پزشک معالج و سایر ارائه دهندگان خدمات
- ۲- آشنایی با محیط فیزیکی و تجهیزات (اهرم تخت، حمام، دستشویی، پله فرار و...)
- ۳- آشنایی با مقررات بخش (دستبند شناسایی، ساعت ملاقات، ساعت غذا و مقررات همراه و...)
- ۴- آموزش لازم در خصوص ایمنی بیمار (پیشگیری از سقوط و پیشگیری از زخم بستر و...)
- ۵- آشنایی با هزینه های درمانی و بیمه های درمانی

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

۶- منشور حقوق بیماران

۷- سایر موارد مربوط به نوع بیماری، عوارض، داروها (تغذیه و رژیم غذایی و...)

### حداقل آموزش های قابل ارائه در زمان بستری:

- ۱- آموزش در خصوص بیماری، درمان و خود مراقبتی
- ۲- آموزش در خصوص روش یا روش های جایگزین درمانی
- ۳- آموزش بایدهای احتمالی ناشی از درمان (داروها و عوارض)
- ۴- آموزش رژیم غذایی و میزان فعالیت و نحوه استراحت و محدودیت های حرکتی با ذکر دلایل و محدودیت های فعالیت فیزیکی با ذکر دلایل
- ۵- آموزش مراقبت های قبل از عمل و اقدامات تشخیصی مربوطه
- ۶- آموزش مراقبت های بعد از عمل و اقدامات تشخیصی مربوطه
- ۷- سایر موارد مربوط به سایر تشخیص ها و درمان های مورد نیاز و...
- ۸- نحوه مراقبت از خود و مدیریت درد
- ۹- پوزیشن مناسب بیمار در بستر با ذکر دلایل

### حداقل آموزش های قابل ارائه در زمان ترخیص:

۱. میزان و مدت زمان و نحوه صحیح مصرف دارو: این قسمت به طور کامل توسط پرستار مسئول بیمار و پزشک تکمیل شود. تاریخ و ساعت های داروها بطور کامل نوشته شود. در صورتی که پزشک نوشته باشد لطفا در حضور پزشک مطالب را ثبت نموده، از پزشک مربوطه خواسته شود که پس از مطالعه مهر و امضاء نماید. (طبق سنجه های اعتبار بخشی پزشک می تواند به صورت شفاهی آموزش دهد)
۲. تغذیه: در رابطه با نوع رژیم غذایی و مطالب مرتبط با آن حتما به طور کامل به بیمار توضیح داده ثبت گردد.
۳. مراقبت های لازم در منزل: مراقبت هایی نظیر پانسمان و نگهداری از لوله اتصالات، درن و اقدامات مربوط به زخم در این قسمت ثبت و توضیحات کامل به بیمار ارائه گردد. در صورت مراجعه به کلینیک زخم حتما به بیمار آموزش داده شود که برای مراجعه بعدی با در دست داشتن کارت مخصوص "کلینیک زخم بیمارستان تریتا"، مراجعه نماید.
۴. آموزش سایر قسمت ها: چنانچه هرگونه آموزشی از طرف سایر همکاران نظیر کارشناس تغذیه، فیزیوتراپیست و ..... به بیمار ارائه شده باشد، می بایست توسط آموزش دهنده در این قسمت ثبت و مهر و امضاء گردد.
۵. زمان مراجعه به پزشک: حتما طبق دستور پزشک ذکر گردد، مکان مراجعه علامت زده شود، نام کلینیک و شماره تماس مربوطه ثبت گردد.
۶. نتایج معوقه تست های پارکلینیک: نوع آزمایش، پاتولوژی، تصویربرداری، تاریخ جوابدهی حتما ذکر و محل دریافت پاسخ نیز ثبت گردد (واحد مدارک پزشکی)
۷. علائم و نشانه های مربوط به نوع بیماری و عوارض احتمالی بطور کامل آموزش داده شود و به بیمار گفته شود که در صورت داشتن علائم و نشانه های مذکور حتما به بیمارستان (با در دست داشتن این فرم) مراجعه نماید.

## اطلاعات الزامی گیرندگان خدمت در بیمارستان تریتا

۸. محل مربوط به مهر و امضاء پزشک و پرستار همچنین محل امضاء بیمار / همراه آموزش دیده، به همراه اثرانگشت بطور دقیق تکمیل گردد.
۹. به بیمار آموزش داده شود که فرم آموزش زمان ترخیص را جهت مراجعات بعدی همراه بیاورد و به پزشک نیز نشان دهد تا پزشک نیز از روال آموزش زمان ترخیص و فالو آپ بیماران اطلاع داشته باشد.
۱۰. فرم خلاصه پرونده زمان ترخیص به همراه فرم آموزش زمان ترخیص به بیمار داده شود.

## داخلی های بیمارستان تریتا

| واحد                                             | داخلی       | طبقه   |
|--------------------------------------------------|-------------|--------|
| کلینیک ۱                                         | ۵۱۸-۱۹۳     | طبقه ۱ |
| کلینیک ۲                                         | ۷۳۴-۲۲۸     | طبقه ۲ |
| کلینیک روانشناسی                                 | ۳۲۵         | طبقه ۱ |
| واحد رسیدگی به شکایات                            | ۷۷۷         | طبقه ۱ |
| پذیرش                                            | ۳۱۰-۱۶۹     | همکف   |
| ترخیص                                            | ۳۰۸-۱۷۰     | همکف   |
| بیمه گری                                         | ۵۱۷-۵۲۳     | همکف   |
| دفتر پرستاری                                     | ۱۲۲         | طبقه ۲ |
| آزمایشگاه                                        | ۳۱۲-۱۴۴     | منفی ۱ |
| تصویربرداری (سی تی اسکن - رادیولوژی - سونوگرافی) | ۱۷۸-۱۷۷-۱۳۹ | منفی ۱ |
| فیزیوتراپی                                       | ۲۳۶         | طبقه ۱ |
| داروخانه                                         | ۳۳۲-۳۸۵     | همکف   |
| دپارتمان بیماران بین الملل                       | ۳۸۶         | طبقه ۲ |
| رستوران و کافی شاپ                               | ۱۶۷-۳۴۷     | همکف   |