

یا من اسمہ دواء و ذکرہ شفاء

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کاشان

بیمارستان روانپزشکی کارگر نژاد



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات  
بهداشتی درمانی کاشان

# کتابچه راهنمای مراجعین



واحد حقوق گیرندگان خدمت

## دعای پانزدهم صحیفه سجادیه

بارخدایا، تو را سپاس بر نعمت تندرستی بدن که همواره و پیوسته از آن برخوردار بودم و سپاس تو را بر آن بیماری که در جسمم پدید آورده‌ای.

ای خدای من نمی‌دانم که کدام یک از این دو حال برای شکر به درگاہت سزاوارتر است و کدام یک از این دو وقت حمد تو را شایسته‌تر؟

آیا زمان سلامت که روزی‌های پاکیزه‌ات را بر من گوارا ساخته‌ای و به سبب آن برای به دست آوردن رضایت و نعمت‌هایت به من نشاط بخشیده‌ای، و به سبب آن تندرستی به من نیرو داده تا به طاعتت توفیق یابم یا به هنگام بیماری که مرا به آن پاک می‌سازی، و نعمت‌هایی که به من تحفه داده‌ای، تا گناہانی را که از آن گرانبار شده‌ام تخفیف دهی و مرا از سیئاتی که در آن فرو رفته‌ام پاک نمایی و آگاهی‌ام دهی که پلیدی گناہ را به توبه از دل بشویم، و با یادآوری نعمت قدیم، گناہ بزرگم را از پرونده‌ام محو نمایم

و در خلال این بیماری از جمله تحفه‌ها که به من عنایت می‌کنی این است که فرشتگان به حساب من اعمال پاکیزه‌ای نوشته‌اند که فکر آن به خاطری نگذشته و بر زبانی نرفته و هیچ یک از اعضا در انجامش رنجی نبرده، بلکه این همه از باب تفضل و احسان تو بر من نوشته شده.

بارخدایا بر محمد و آلش درود فرست، و آنچه را برایم پسندیده‌ای در نظرم محبوب ساز و تحمل آنچه را بر من وارد نموده‌ای آسان ساز و مرا از آلودگی اعمال گذشته پاک کن و شرّ اعمال گذشته‌ام را از من بزدای و از لذّت عافیت کامیابم فرما، و گوارایی تندرستی را به من بچشان و لطفی کن که از بستر این مرض به سوی عفو و بخشایش تو راه خلاص یابم، و از این زمین‌گیری به گذشت تو انتقال یافته و از این اندوه و گرفتاری به راحت تو خلاص یابم، و از این دشواری به فرَج و گشایش تو سلامت یابم

که همانا تو بی‌استحقاق ما احسان روا می‌داری و نعمت بی‌دریغ نثار می‌کنی، و بخشنده‌ای کریمی که عطایت را پایانی نیست، و دارای جلال و اکرامی

## فهرست:

شماره صفحه	عنوان
۴	معرفی بیمارستان
۵	رسالت، چشم انداز و ارزشها
۶	بخش های بیمارستان
۷-۸	نقشه و راهنمای طبقات بیمارستان
۹	فرایند پذیرش و تشکیل پرونده
۱۰	نحوه نوبت گیری درمانگاه
۱۱	مددکاری
۱۱-۱۲	مقررات بیمه و سازمانهای طرف قرارداد
۱۲	فرآیند ترخیص از بیمارستان
۱۳-۱۶	منشور حقوق بیمار
۱۶-۱۷	آنچه بیماران بستری بایستی بدانند
۱۷-۱۸	نکات ویژه همراهان بیمار
۱۸-۱۹	زمان، آداب و مقررات عیادت از بیماران
۱۹	نظرات، پیشنهادات و شکایات
۲۰	شماره تلفن و راههای ارتباطی با بیمارستان
۲۰	سوالات شرعی

بیمارستان اعصاب و روان در سال ۱۳۷۰ و در محل بیمارستانی که قبلاً بخشهای داخلی بوده و هیچگونه همخوانی با استانداردهای روانپزشکی نداشته بنام بیمارستان اخوان تاسیس گردید که در ابتدا شامل بخش روانپزشکی مردان با ۱۹ تخت و بخش روانپزشکی زنان با ۲۰ تخت بود که بعد از چند سال یک بخش کوچک ۸ تختی تحت عنوان اورژانسی مردان به آن افزوده شد. لازم به ذکر است که از همان بدو امر عدم استحکام بیمارستان به دلیل قدمت سازه مزید بر علت شده تا دانشگاه علوم پزشکی کاشان که دارای یک بیمارستان غیر استاندارد و فرسوده روانپزشکی بود به فکر ساخت یک مرکز استاندارد جدید بیفتد.

بدین ترتیب دانشگاه با ترغیب خیر بزرگوار آقای حاج جواد کارگر نژاد پروژه ساخت بیمارستان یکصد و یک تخت خوابی اعصاب و روان را در سال ۱۳۸۴ کلید زد. این بیمارستان به دلیل لزوم نزدیک بودن به بیمارستان جنرال در مجاورت مجتمع بیمارستانی شهید بهشتی احداث گردید که این مجاورت دارای دلایل علمی دیگر از جمله بحث انگ زدایی نیز بود.

در آبانماه ماه سال ۱۳۹۱ انتقال بیمارستان به مرکز جدید صورت گرفت و بیمارستان روانپزشکی حاج جواد کارگر نژاد با حضور وزیر بهداشت، درمان و آموزش وقت افتتاح گردید.

این بیمارستان در زمینی به مساحت حدود ۶۶۰۰ متر مربع و در دو طبقه احداث گردیده که طبقه همکف شامل بخشها و واحدهای درمانی و پاراکلینیکی بوده و در طبقه اول واحدها و

قسمتهای اداری و پشتیبانی قرار دارد

## رسالت بیمارستان:

این مرکز بر آن است تا با ارائه خدمات تخصصی و فوق تخصصی با هدف بهبود سطح سلامت و بهداشت روانی و جسمی همراه با توانمند سازی گیرندگان خدمت و انجام آموزش فراگیران و پژوهش در زمینه علوم رفتاری و بالینی، در مناطق تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کاشان و شهرهای همجوار نقش مؤثر و سازندهای ایفا نموده و خود را در قبال مردم، مسئولین و دانشگاه پاسخگو میداند.

## چشم انداز:

آرمان ما این است که تا سال ۱۳۹۷ از نظر خدمات تخصصی و فوق تخصصی بر اساس معیارهای اعتبار بخشی جزء بیمارستانهای منتخب کشور باشیم

## ارزشها:

تلاش گروهی	حفظ رازداری و امانت داری
مشارکت خانواده	مشتری محوری و پاسخگویی
صداقت و اعتماد	شور و نشاط در کارکنان
	نوآوری و ابتکار

**بخش های بستری**

—اورژانس مردان

—اورژانس زنان

—بخش مردان

—بخش زنان

—روانپزشکی اطفال

**درمانگاه**

—روانپزشکی اطفال و بزرگسال (صبح و عصر)

—روانشناسی

—گفتاردرمانی

—اختلالات جنسی

—تغذیه

**واحد الکتروشوک (ECT)**

**واحد نواز مغز (EEG)**

**واحد تریاژ**

**خدمات پاراکلینیک**

—داروخانه (بستری)

—آزمایشگاه (بستری)

**واحد روانپزشکی جامعه نگر و بازتوانی روانی—اجتماعی**

## نقشه و راهنمای طبقات

در ورودی بیمارستان تابلوی راهنمای طبقات و ورودی طبقه همکف تابلوهای راهنمای بخشها وجود دارد. میز خدمت در راهنمایی شما به واحد مربوطه کمک می کند

نگهبانی و اطلاعات	همکف Ground Floor	راهنمای طبقات - ساختمان اداری - درمانی
پذیرش (واحد اطلاعات سلامت)		
میز خدمت		
تریاژ		
اورژانس زنان و مردان		
کنترل عفونت		
دفتر پرستاری		
بخش زنان-مردان		
واحد درآمد و ترخیص (سندوق) واحد الکتروشوک و نوار مغز واحد فناوری اطلاعات درمانگاه بخش روانپزشکی اطفال	طبقه یک First Floor	
آزمایشگاه		
ریاست		
مدیریت (دفتر رسیدگی به شکایات) Complaint Manager		
داروخانه- واحد بهداشت محیط- آموزش- امور اداری و کارگزینی- امور مالی- بایگانی مدارک پزشکی- آشپزخانه- آبدارخانه- کتابخانه- واحد بهبود کیفیت- پاویون پزشکان		

## واحدها و بخشهای طبقه همکف

۱. نگهبانی، اطلاعات
۲. پذیرش (واحد اطلاعات سلامت)
۳. دفتر پرستاری
۴. تریاژ
۵. اورژانس زنان
۶. اورژانس مردان
۷. بخش زنان
۸. بخش مردان
۹. واحد کنترل عفونت
۱۰. صندوق
۱۱. نوار مغز و الکتروشوک
۱۲. بخش روانپزشکی اطفال
۱۳. درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی (روانپزشکی بزرگسال و روانپزشکی اطفال)
۱۴. درمانگاه روانشناسی
۱۵. درمانگاه گفتاردرمانی

## واحدها و بخشهای طبقه اول

۱. آزمایشگاه (مخصوص بیماران بستری)
۲. داروخانه (بستری)
۳. ریاست
۴. مدیریت (رسیدگی به شکایات)
۵. واحدهای آموزش، بهداشت، بهبود کیفیت
۶. واحدهای امور اداری، کارگزینی، امور مالی، بایگانی مدارک پزشکی
۷. آشپزخانه و آبدارخانه
۸. کتابخانه

## واحدهای بال های چپ و راست بیمارستان

۱. روانپزشکی جامعه نگر و بازتوانی روانی-اجتماعی و مددکاری در بال راست بیمارستان
۲. انبار تجهیزات در بال چپ بیمارستان



## فرایند پذیرش و تشکیل پرونده

### پذیرش بیمار اورژانسی

۱. مراجعه بیمار و همراه به تریاژ واقع در لابی بیمارستان و اولویت بندی ویزیت توسط پرستار تریاژ
۲. ویزیت بیمار توسط پزشک (رزیدنت تریاژ)
۳. اخذ شرح حال و تکمیل پرونده تریاژ توسط رزیدنت و پرستار تریاژ
۴. دریافت نامه بستری و مراجعه همراه بیمار به واحد پذیرش جهت تشکیل پرونده. (در شیفت شب و ایام تعطیل، سوپروایزر مراحل تشکیل پرونده را انجام می دهد.)
۵. اخذ پرونده از واحد پذیرش یا دفتر پرستاری (در شیفت شب یا روزهای تعطیل)
۶. ارائه پرونده به قسمت مورد نظر (اورژانسی/بخش)

### پذیرش بیمار غیر اورژانسی:

۱. مراجعه بیمار و همراه به تریاژ واقع در لابی بیمارستان جهت تایید دستور بستری غیر اورژانسی توسط رزیدنت تریاژ
۲. ارائه نامه بستری به واحد پذیرش (فقط شیفت صبح)
۳. چنانچه بخش تخت خالی داشته باشد و مسئول بخش موافقت کند بیمار فوراً بستری می شود و در صورت عدم وجود تخت خالی در بخش بیمار باید در نوبت بستری بماند تا زمانی که تخت خالی شود و واحد پذیرش طبق اولویت بستری جهت بستری بیمار با وی تماس بگیرد و بیمار جهت تشکیل پرونده و بستری در بخش مجدداً مراجعه کند.

### بخش الکتروشوک (سرپایی)

۱. مراجعه بیمار به واحد الکتروشوک (روزهای زوج قبل از ساعت ۷:۳۰ صبح به صورت ناشتا)
۲. ارائه نامه پزشک مبنی بر تعداد جلسات شوک بیمار به صورت سرپایی به مسئول واحد ECT
۳. تشکیل پرونده شوک سرپایی در واحد پذیرش
۴. مراجعه به واحد الکتروشوک جهت دریافت ECT

### بخش نوار مغز (سرپایی)

۱. تماس با بیمارستان یا مراجعه حضوری و اخذ نوبت از مسئول واحد نوار مغز
۲. ارائه نامه پزشک مبنی بر EEG سرپایی
۲. مراجعه به واحد EEG در روز مقرر جهت اخذ نوار مغز

### \* نکات مهم در هنگام پذیرش

ارایه دفترچه بیمه (در صورت دارا بودن) و کارت ملی بیمار، آدرس، تلفن و مشخصات دقیق هنگام پذیرش و تشکیل پرونده ضروری است.

## درمانگاه

۱. تماس تلفنی با مرکز در روزی که پزشک مورد نظر بیماران را در درمانگاه ویزیت می کند (ساعت ۷:۳۰ صبح)
۲. اخذ نوبت به صورت تلفنی
۳. مراجعه به درمانگاه نیم ساعت زودتر از زمانی که نوبت دارید
۴. دریافت قبض حسابداری از درمانگاه و پرداخت هزینه.
۵. مراجعه به سالن انتظار جهت ویزیت توسط پزشک بر اساس نوبت.

برنامه زمانی درمانگاه روانپزشکی اطفال و بزرگسال	
زمانهای درمانگاه	نام پزشک
دوشنبه و چهارشنبه - بعد از ظهر چارشنبه - صبح	دکتر فاطمه سادات قریشی (متخصص روانپزشکی)
دوشنبه صبح (فقط اطفال و کودک و نوجوان)	دکتر فاطمه عساریان (فوق تخصص روانپزشکی اطفال)
شنبه صبح (فقط اطفال و کودک و نوجوان)	دکتر زهرا سپهرمنش (فوق تخصص روانپزشکی اطفال)
شنبه و یکشنبه و دوشنبه - بعد از ظهر شنبه - صبح	دکتر محمد منایی (متخصص روانپزشکی)
پنجشنبه صبح (اختلالات جنسی)	دکتر محمدحسین اخوان (پزشک عمومی)
دوشنبه و سه شنبه صبح	دکتر محبوبه برنا (متخصص روانپزشکی)

برنامه زمانی درمانگاه روانشناسی و سایر درمانگاهها	
شنبه صبح	آقای سیدعلی سازور
یکشنبه و چهارشنبه و پنجشنبه صبح	خانم رضوان ساعی
دوشنبه عصر	خانم ماشاءالله زاده
چهارشنبه عصر	خانم طباطبایی
شنبه صبح	خانم دکتر جوکار
سه شنبه عصر	آقای بیغم
شنبه عصر	خانم عبدلی
پنجشنبه صبح	خانم رضانی (اطفال و کودک و نوجوان)
یکشنبه عصر	آقای کتابی
هر روز صبح	آقای زارع (اطفال و کودک و نوجوان)
سه شنبه صبح	خانم نجفی تبار (درمانگاه گفتاردرمانی)
سه شنبه صبح	خانم ذراتی (درمانگاه تغذیه)

واحد مددکاری بیمارستان همه روزه در ساعات اداری پاسخگوی بیماران و مراجعین عزیز در موارد زیر می باشد:

- ۱- بیمه نمودن بیماران فاقد بیمه.
- ۲- پیگیری مشکلات مالی بیماران بی بضاعت.
- ۳- رسیدگی به امور بیماران اتباع بیگانه.
- ۴- رسیدگی به امور بیماران مجهول الهویه و بلاصاحب.
- ۵- معرفی بیماران به مراکز ارائه دهنده خدمات اجتماعی.
- ۶- انجام مشاوره مددکاری با بیماران.

## مقررات بیمه و سازمانهای طرف قرارداد

### بیمه های پایه طرف قرار داد:

تامین اجتماعی

کمیته امداد امام خمینی (ره)

خدمات درمانی (همگانی سلامت، روستایی، کارمندی و سایر اقشار)

نیروهای مسلح

بانکها

شرکت نفت

### بیمه های تکمیلی:

در صورتی که تحت پوشش بیمه های تکمیلی می باشید، پیش از ترخیص نسبت به ارائه معرفی نامه از شرکت بیمه گر به بیمارستان اقدام نمایید.

## \*راهنمای بیماران فاقد بیمه جهت استفاده از خدمات بیمه ای:

۱. اخذ شرح حال مددکاری و استخراج مسائل و مشکلات بیماران
۲. پیگیری و رسیدگی به مسائل و مشکلات بیماران از طریق نهادها و سازمانهای مرتبط
۳. رسیدگی به امور بیماران اتباع خارجی
۴. رسیدگی به امور بیماران مجهول الهویه
۵. تعامل و ارتباط با مراکز ارائه دهنده خدمات اجتماعی جهت حل مشکلات بیماران

**ضمناً تعرفه های هزینه های بستری و سرپایی در واحد پذیرش و ترخیص نصب شده است.**

## فرآیند ترخیص از بیمارستان

- ۱ - دستور پزشک معالج مبنی بر بلامانع بودن ترخیص بیمار.
- ۲ - تکمیل پرونده پزشکی و مالی بیمار توسط بخش مربوطه.
- ۳ - مطلع نمودن بیمار یا همراه جهت مراجعه به واحد ترخیص و اخذ مدارک لازم.
- ۴ - مراجعه بیمار به واحد ترخیص و انجام تسویه حساب.
- ۵ - ارائه اطلاعات مورد نیاز پس از ترخیص به بیمار توسط بخش مربوطه.

### 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 ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد ؛
- ۱-۲) بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد ؛
- ۱-۳) فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد ؛
- ۱-۴) بر اساس دانش روز باشد ؛
- ۱-۵) مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد ؛
- ۱-۶) در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت‌های درمانی بیماران باشد ؛
- ۱-۷) مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد ؛
- ۱-۸) به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیر ضروری باشد ؛
- ۱-۹) 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 ؛
- ۱-۱۰) در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد ؛
- ۱-۱۱) با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد ؛
- ۱-۱۲) در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد ؛
- ۱-۱۳) در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه‌ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد؛

۱-۱۴) 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 خانواده‌اش 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 .

۱-۲) محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد :

۱-۲-۲) مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش ؛

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

۳-۱-۲) نام، مسؤولیت و رتبه‌ی حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسؤل ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر؛

۴-۱-۲) روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه‌ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار ؛

۵-۱-۲) نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان ؛

۶-۱-۲) کلیه‌ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند .

۷-۱-۲) ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان ؛

۲-۲) نحوه‌ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

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

- تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی ارائه‌ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد؛ (در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود

- بیمار علی‌رغم 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 ؛

۲-۲-۲) بیمار می‌تواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید .

۳- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود .

۳-۱) محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد :

۳-۱-۱) انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛

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

۳-۱-۳) شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت

۳-۱-۴) قبول یا رد درمان‌های 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 می‌دهد؛

۳-۱-۵) اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم‌گیری می‌باشد ثبت و به‌عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد .

۳-۲) شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد :

۳-۲-۱) انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد ؛

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

۳-۲-۴) 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 اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد ؛

۴-۲) 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؛

۴-۳) 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؛

۴-۴) بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می‌باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت‌های 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 ذی صلاح 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 کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم‌گیری باشد، اعمال کلیه حقوق بیمار - مذکور در این منشور - بر عهده‌ی تصمیم‌گیرنده‌ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم‌گیرنده‌ی جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود، پزشک می‌تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم‌گیری را بنماید.

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

## آنچه بیماران بستری باید بدانند

- پزشک متخصص روزانه یا هر چند روز یکبار شما را ویزیت می‌نماید. در صورت عدم مراجعه روانپزشک مربوطه در شیفت صبح با رزیدنت (دستیار) مربوطه در سایر ساعات شبانه روز در صورتی که شما به حضور پزشک احتیاج پیدا کنید از حضور رزیدنت کشیک بهره‌مند خواهید بود
- در بدو ورود با توجه به اطلاعاتی که شما به پرستار خود می‌دهید و نیز آزمایشات شما، بخش رژیم غذایی شما را به واحد تغذیه اعلام می‌نماید و غذای شما مطابق با رژیم خاص به شما داده می‌شود. کلیه بیماران کلیوی، دیابتیک، قلبی و دارای فشار خون بالا توسط کارشناس تغذیه، مشاوره خواهند شد. در صورتی که تمایل به انجام مشاوره تغذیه دارید از مسول بخش درخواست نمایید نسبت به هماهنگی با ایشان جهت حضور بر بالین شما اقدام نماید.
- تهیه ساک بیمار جهت بیماران الزامی است (دستمال کاغذی، مسواک، خمیر دندان، درجه تب و دمپایی و...) که به هنگام پذیرش در بخش تحویل بیمار می‌گردد.
- در صورت سابقه بستری قبلی چنانچه تحت درمان بیماری‌های دیگر هستید و دارو مصرف می‌کنید در هنگام بستری شدن نوع بیماری و داروهای خود را به پزشک و پرستار اعلام نمایید.
- دارو فقط و فقط توسط پرسنل داده می‌شود و از استفاده از داروهای قبلی اجتناب گردد.
- روزانه یکبار همکاران کمک بهیار ملحفه و لباس شما را تعویض می‌نمایند. در صورتی که بیش از این نیاز به ملحفه و لباس داشته باشید، از پرستار خود تقاضا کنید نسبت به هماهنگی جهت تعویض آنها اقدام نمایند.
- در نمازخانه بخش‌های بستری ملزومات عبادی شامل سنگ تیمم، سجاده و چادر نماز، مهر و تسبیح، قرآن و مفاتیح موجود می‌باشد. در صورت نیاز از پرستار خود تقاضا کنید آنها را در اختیار شما بگذارد.
- استفاده از تلفن همراه برای بیماران مطلقاً ممنوع است.
- همراه داشتن دارو، فندک و کبریت، فلاسک، وسایل تیز و برنده، زیورآلات در بیمارستان ممنوع است



## توجه: استفاده از دوربین تلفن همراه، دوربین عکاسی و فیلمبرداری در تمامی قسمتهای بیمارستان ممنوع می باشد.

- در بدو پذیرش در بخش، پول و سایر اشیاء قیمتی خود را به خانواده تحویل دهید و در طول مدت بستری از لوازم شخصی خود مواظبت نمائید زیرا بیمارستان و کارکنان بخش در قبال حفظ اشیاء قیمتی شما مسئولیتی ندارند.
- در شستشوی دستها با آب و صابون بویژه پس از استفاده از سرویس بهداشتی و قبل از صرف غذا کوشا باشید. کادر درمانی، همراهان و ملاقات کنندگان نیز می بایست قبل و بعد از تماس با بیمار به شستشوی دست توجه فرمایند.
- جهت رعایت بهداشت فردی و جلوگیری از سرایت بیماری، بیمار و همراهان وی به هیچ وجه نباید از لوازم شخصی سایر بیماران نظیر تختف ملحفه، پتو، لیوان و... استفاده نمایند.
- در بدو ورود پرستار نحوه ی استفاده از نرده محافظ و زنگ احضار پرستار را به شما آموزش می دهد. خواهشمند است در طول بستری نرده ی محافظ را همواره بالا نگه دارید.
- در بدو ورود کلیه داروهای را که استفاده می نمایید به بخش تحویل نمایید و در تمام طول مدت بستری از استفاده کردن هرگونه دارو بدون هماهنگی با پزشک خود جدا خودداری نمایید.
- در اتاق شما سطل زباله به رنگ های آبی و زرد موجود می باشد. زباله های معمولی نظیر کاغذ یا باقی مانده مواد غذایی را در سطل های آبی رنگ و زباله های عفونی نظیر دستمال کاغذی، پوشک آلوده و هرگونه وسیله آغشته به خون مثل پنبه و چسب زخم و .. را در سطلهای زرد رنگ بیاندازید.
- در شرایط استثنایی ممکن است سر سوزن ها توسط کارکنان بالینی به اشتباه بر روی تخت یا کمد شما به جا بماند. در چنین شرایطی از دست زدن به آنها جدا خودداری نموده و سریعاً موضوع را به پرستار خود اطلاع دهید.
- به هیچ عنوان در بخش ها و حیاط بیمارستان سیگار نکشید و فقط در اتاق سیگار که مجهز به سیستم تهویه است اجازه سیگار کشیدن دارید. ضمناً همراه داشتن فندک و کبریت ممنوع است و سیگار فقط توسط نیروهای خدمات و در اتاق سیگار روشن میگردد
- خروج از بخش بدون هماهنگی با مسئول بخش ممنوع است.
- چنانچه پس از ترخیص، دچار علائم زیر شدید، حتماً می بایستی در اولین فرصت به پزشک معالج خود مراجعه و یا با سوپروایزر کنترل عفونت بیمارستان تماس حاصل فرمایید: تب بالای ۳۸ درجه - لرز - افزایش ترشحات تنفسی و سرفه زیاد.

## نکات ویژه همراهان بیمار

- طبق مقررات بیمارستان کلیه بیماران این مرکز حق داشتن همراه ندارند مگر بیماران با شرایط خاص که تیم پزشکی اجازه داشتن همراه داده باشد
- در کلیه بخش ها همراه بیمار بایستی همگن و همجنس بیمار باشد.
- همراهان عزیز در هنگام ویزیت بالینی پزشک اتاق را ترک نمائید.
- دارو فقط و فقط توسط پرسنل داده می شود و از استفاده از داروهای قبلی اجتناب گردد.

- از قرار دادن دارو در کمد بیمار خودداری نمایید و چنانچه از داروی خاص یا احياناً مواد مخدر (نظیر متادون – ترامادول و ..) استفاده می شود، حتماً موضوع را به پزشک معالج و پرسنل پرستاری اطلاع دهید، از مصرف خودسرانه هرگونه دارو جدا خودداری فرمایید، زیرا تداخلات دارویی ممکن است باعث ایجاد عوارض جبران ناپذیری برای بیمار گردد.
- به منظور رفاه بیماران و حفظ نظم بیمارستان از مراجعه به بیمارستان در خارج از ساعت ملاقات خودداری نمایید.
- از توصیه درمانی و دارویی به بیمار خود و سایر بیماران خودداری نمایید.
- تحت هیچ شرایطی به سرم بیمار دست نزنید و در صورت لزوم پرستار را خبر دهید.
- در صورت لیز خوردن و افتادن بیمار در تمام نقاط بخش بلافاصله پرستار مربوطه را مطلع نمایید. حتی اگر بیمار آسیبی ندیده باشد.
- رعایت پوشش و حجاب اسلامی در کلیه قسمتهای بیمارستان الزامی است.
- جهت حفظ سلامت بیماران، مراجعین استعمال دخانیات در این مرکز ممنوع می باشد.
- جهت حفظ آسایش بیماران استفاده از وسایل صوتی و تصویری شخصی خودداری نمایید.
- در هنگام ویزیت روزانه پزشک، خواهشمند است اتاق بیمار را ترک نموده. پزشکان ما هنگام خروج از بخش پاسخگوی سوالات شما می باشند.
- از آوردن پتو و سبد و وسایل متفرقه به بخش خودداری نمایید.
- از نشستن روی تخت بیمار خودداری نمایید.
- از آوردن گلدان و گل خودداری نمایید.
- این مرکز مجهز به بوفه نمی باشد و در صورت نیاز از بوفه بیمارستان بهشتی (بیمارستان مجاور) استفاده شود.

## زمان، آداب و مقررات عیادت از بیماران

### آداب عیادت در کلام پیامبر اکرم (ص)

هر کس به عیادت بیماری برود، در مسیر رحمت الهی گام بر میدارد. (بحار الانوار)  
 پر پاداش ترین عیادت، زود برخاستن از نزد بیمار است. (کنز العمال)  
 چون بر بیمار وارد شدی از او بخواه دعا کند چرا که دعای او همانند دعای فرشتگان است. (کنز العمال)  
 بیماری که بیهوش و بدحال است تا زمان به هوش آمدن عیادت ندارد. (کنز العمال)

### آداب عیادت

عیادت طوری نباشد که باعث مزاحمت برای بیمار یا اطرافیان وی گردد  
 از اینکه در راستای کنترل عفونت های بیمارستانی هنگام عیادت بیماران گلهای طبیعی و وسایل پذیرائی به همراه نمی آورید از شما سپاسگزاریم.  
 شایسته نیست پس از یکبار عیادت بیمار را به کلی فراموش نمایید.

وقتی بیمار تمایلی به صحبت درباره جزئیات بیماری اش را ندارد شما نیز در این مورد سؤال نپرسید.

### مقررات بیمارستان در مورد عیادت

به منظور حفظ نظم و آرامش در بیمارستان، رسیدگی هرچه بهتر به بیماران و مراعات موازین بهداشتی عیادت از بیماران تنها در ساعات تعیین شده امکان پذیر می باشد. خواهشمند است به منظور حفظ سلامت کودکان (زیر ۱۴ سال)، از آوردن آنها جهت ملاقات بیماران پرهیز نمایید. پرسنل انتظامات از ورود وسایل نقلیه شخصی به بیمارستان جلوگیری می نمایند. خواهشمند است جهت پارک خودروی خود از پارکینگ های عمومی که در مجاورت بیمارستان قرار دارد استفاده نمایید. ساعات ملاقات بیماران در این مرکز به شرح زیر می باشد. خواهشمند است با همکاران ما در انتظامات همکاری به عمل آورید. روزهای زوج و تعطیل از ساعت ۱۴ الی ۱۶

## نظرات، پیشنهادات و شکایات

در این بیمارستان به منظور اطلاع مسئولین از نظرات و میزان رضایتمندی بیماران از نحوه ی رفتار و عملکرد پرسنل و امکانات موجود به گونه ای برنامه ریزی شده است که کارشناسان ما پس از ارزیابی فرم های پر شده توسط شما نسبت به رفع نواقص موجود اهتمام می ورزند. نظرات به صورت محرمانه روزانه به ریاست و مدیر بیمارستان اطلاع داده می شود.

همچنین در دفتر پرستاری بیمارستان فرم های نظر سنجی ارباب رجوع موجود می باشد. بیماران گرامی می توانند نسبت به درج نظرات و پیشنهادات خود اقدام و در صندوق های که به این منظور در نقاط مختلف بیمارستان تعبیه شده بیاندازند.

چنانچه از عملکرد هر یک از واحدها و یا کارکنان بیمارستان شکایتی دارید  
میتوانید به یکی از روشهای زیر اقدام نمایید:

– مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات واقع در طبقه دوم  
ساختمان اداری درمانی (اتاق مدیریت) در ساعات اداری و دفتر  
سوپروایزری در ساعات غیر اداری.

– تکمیل فرم شکایت موجود در کلیه بخشهای بیمارستان و قرار دادن در  
صندوق نظرات، پیشنهادات و شکایات.

– مراجعه به وب سایت بیمارستان به آدرس

<http://kargarnejad.kaums.ac.ir> و تکمیل فرم شکایت.



پس از تماس با بیمارستان و اتصال به واحد اطلاعات، تماس با واحد درخواستی شما از طریق واحد اطلاعات انجام میگردد

شماره بیمارستان	۰۳۱۵۵۵۴۹۱۱۱-۴
شماره درمانگاه	۵۵۵۸۴۰۰۶
وب سایت بیمارستان	<a href="http://kargarnejad.kaums.ac.ir">http://kargarnejad.kaums.ac.ir</a>
شماره فاکس	۰۳۱۵۵۵۴۰۰۳۶
ایمیل	kargarnejad@kaums.ac.ir

آدرس: کاشان- پنج کیلومتری قطب راوندی- انتهای بلوار پرستار. کد پستی ۷۳۴۴۶-۸۷۱۵۹

### احکام شرعی

- ۱- اگر کسی شک کند که لباس و بدنش نجس شده است به شک خود اعتنا نکند.
- ۲- اگر لباس شسته شود ولی رنگ و بوی نجاست باقی مانده باشد لباس طاهر است.
- ۳- اگر در بدن زخم یا جراحت یا دمل باشد که باعث نجس شدن لباس می شود و عوض کردن لباس برای دیگران مشقت دارد می تواند با آن لباس نماز بخواند.
- ۴- اگر رساندن آب به بدن برای بیمار ممکن نباشد یا ضرر داشته باشد می تواند به جای وضو یا غسل تیمم کند.
- ۵- تیمم بر خاک و ریگ و کلوخ و سنگ (حتی سنگ گچ و آهک) و هر چه در عرف آنرا از اجزای زمین میدانند صحیح است.
- ۶- وظیفه کسی که نمی تواند ایستاده نماز بخواند آن است که نشسته نماز بخواند.
- ۷- اگر کسی نمیتواند ایستاده و نشسته نماز بخواند باید به صورت دراز کش و به طرف راست بدن به گونه ای که صورتش رو به قبله باشد و اگر نتواند به پهلو چپ و اگر نتوانست به پشت خوابیده و کف پایش رو به قبله باشد و بنا بر احتیاط واجب باید سرش در حد امکان برای رکوع و سجود اشاره کند و در صورتی که با سرش نتواند اشاره کند باید با چشمانش برای رکوع و سجده اشاره کند.
- ۸- اگر بیمار به علت بیماری و جراحت نمی تواند حرف بزند یا حروف را صحیح ادا کند باید هر طوری که می تواند قرائت کند و اگر به هیچ صورت نمی تواند قرائت کند باید در قلب خود بگذراند و زبانش را حرکت دهد و به انگشت هم اشاره کند.
- ۹- اگر شخصی احتمال دهد روزه برایش ضرر دارد یا دکتر به شخصی بگوید روزه برای او ضرر دارد در صورتی که از گفته دکتر گمان به ضرر یا خوف ضرر برای بیمار حاصل شود واجب است روزه نگیرد.
- ۱۰- با وضویی که برای نماز صبح گرفته اگر تا ظهر باطل نشده میتواند نماز ظهر و عصر را بخواند.
- ۱۱- اگر کسی وضو گرفت و در باطل شده وضو شک کند به شک خود اعتنا نکند.

تهیه و تدوین:

دفتر بهبود کیفیت- واحد حقوق گیرندگان خدمت