



دانشگاه علوم پزشکی گیلان
مرکز آموزشی درمانی و پژوهشی الزهرا (س)

کتابچه راهنمای مراجعین



کمیته اعتباربخشی مرکز آموزشی درمانی و پژوهشی الزهرا (س)
واحد حقوق گیرندگان خدمت

پاییز ۱۳۹۵

فهرست

- ۱..... معرفی بیمارستان و نحوه تماس با ما.....
- ۲..... برنامه هفتگی متخصصین.....
- ۳..... آشنایی با بخش های بستری
- ۴..... آشنایی با طبقات
- ۵..... منشور حقوق بیمار
- ۵..... رسیدگی به شکایت
- ۶..... راهنمای امور رفاهی
- ۷..... آشنایی با واحد مددکاری
- ۷..... بیمه های طرف قرارداد.....
- ۸ پذیرش /بستری /ترخیص
- ۱۰..... آنچه بیماران بستری باید بدانند
- ۱۲..... نکات ویژه همراهان بیمار
- ۱۳..... مقررات بیمارستان در مورد عیادت



مراجعه کننده محترم

ضمن آرزوی سلامتی برای شما، مطالب زیر با هدف آشنایی شما با بیمارستان و امکانات و خدمات در حال ارائه در آن تهیه شده است.

معرفی مرکز آموزشی درمانی و پژوهشی الزهرا (س):

مرکز آموزشی درمانی و پژوهشی الزهرا (س) با ۴۰۰ تخت مصوب و ۱۳۹ تخت فعال و بهره مندی از کادر پزشکی متخصص، فوق تخصص، اعضای هیات علمی و پرسنل مجرب و متعهد و سابقه فعالیت در حوزه زنان و زایمان اعم از مراقبت زنان باردار، تنظیم خانواده، انجام زایمان، درمان بیماریهای زنان، خدمات فوق تخصصی زنان، درمان ناباروری همچنین خدمات فوق تخصصی نوزادان نارس یکی از شناخته شده ترین بیمارستانها در سطح استان می باشد که ضمن آموزش دستیاران تخصصی زنان و زایمان، دانشجویان پزشکی و پیراپزشکی به پژوهش در حوزه های فوق می پردازد.

① تماس با ما

شماره تلفن های بیمارستان:

شماره موبایل سوپرایزرین: ۰۹۳۹۶۷۸۵۵۱۱

شماره فاکس:

آدرس: رشت - خیابان نامجو - روبروی ورزشگاه عضدی

سایت اینترنتی بیمارستان: <http://www.gums.ac.ir/azzahra>

بسته های طرح تحول سلامت

سیاست های کلی سلامت ابلاغی مقام معظم رهبری به همگانی ساختن بیمه پایه درمان و پوشش کامل نیازهای پایه درمان توسط بیمه ها برای آحاد جامعه و کاهش سهم مردم از هزینه های درمان تاکید ویژه های دارد تا آنجا که بیمار جز رنج بیماری، دغدغه و رنج دیگری نداشته باشد.

اهداف نهایی طرح تحول نظام سلامت:

- افزایش پاسخگویی نظام سلامت؛
- کاهش پرداخت مستقیم از جیب مردم؛
- کاهش درصد خانوارهایی که بخاطر دریافت خدمات سلامت دچار هزینه کمرشکن شده اند؛
- بهبود پی آمدهای بیماران اورژانسی؛
- افزایش زایمان طبیعی.

طرح تحول نظام سلامت چه اجزایی دارد؟

طرح تحول نظام سلامت شامل ۸ بسته اجرایی است:

- ۱- کاهش میزان پرداختی بیماران بستری در بیمارستانهای دولتی
- ۲- حمایت از ماندگاری پزشکان در مناطق محروم
- ۳- حضور پزشکان متخصص مقیم در بیمارستانهای دولتی
- ۴- ارتقای کیفیت هتلینگ در بیمارستانهای دولتی
- ۵- ارتقای کیفیت خدمات ویزیت در بیمارستانهای دولتی
- ۶- برنامه ترویج زایمان طبیعی
- ۷- برنامه حفاظت مالی از بیماران صعب العلاج، خاص و نیازمند
- ۸- راه اندازی اورژانس هوایی

برنامه هفتگی متخصصین در کلینیک تخصصی و فوق تخصصی

ردیف	روزهای ویزیت	ساعت نوبت دهی	اسامی متخصصین و فوق تخصصین	تخصص	
۱	شنبه ها	۸ صبح	آقای دکتر شرفی	فوق تخصص نوزادان و اطفال	
۲		۱۲ ظهر	آقای دکتر روشنی تبریزی	فوق تخصص نوزادان و اطفال	
۳		۱۳ عصر	خانم دکتر کاظمی	متخصص زنان	
۴	یکشنبه ها	۸ صبح	آقای دکتر حمیدی مدنی (یک هفته درمیان)	اورولوژی (نازایی آقایان)	
۵		۱۰ صبح	خانم دکتر رودباری	متخصص و جراح عمومی	
۶		۱۲ ظهر	آقای دکتر روشنی تبریزی	فوق تخصص نوزادان و اطفال	
۷		۱۳ عصر	خانم دکتر فیض بخش	متخصص زنان	
۸		۱۳ عصر	خانم دکتر کاظمی	متخصص زنان	
۹		دوشنبه ها	۱۰ صبح	خانم دکتر دلیلی	جراح عمومی
۱۰			۱۲ ظهر	آقای دکتر علی روشنی تبریزی	فوق تخصص نوزادان و اطفال
۱۱			۱۳ عصر	خانم دکتر حسین زاده	متخصص زنان
۱۲	سه شنبه ها	۱۰ صبح	خانم دکتر دلیلی	جراح عمومی	
۱۳		۱۳ عصر	خانم دکتر قناعی	متخصص زنان	
۱۴		۱۳ عصر	خانم دکتر کاظمی	متخصص زنان	
۱۵		۱۰ صبح	خانم دکتر دلیلی	جراح عمومی	
۱۶	چهارشنبه ها	۱۰ صبح	آقای دکتر محیطی	اورولوژی (نازایی آقایان) و مشکلات اداری	
۱۷		۱۲ ظهر	آقای دکتر علی روشنی تبریزی	فوق تخصص نوزادان و اطفال	
۱۸		۱۳ عصر	خانم دکتر رضایی	متخصص زنان	
۱۹		۱۳ عصر	خانم دکتر شیرین کام	متخصص زنان	
۲۰		۱۳ عصر	خانم دکتر حاجی هادی	متخصص زنان	
۲۱		پنج شنبه ها	۱۰ صبح	آقای دکتر مهدی پور	فوق تخصص نوزادان و اطفال
۲۲			۱۳ عصر	خانم دکتر ارجمندی	متخصص زنان

با توجه به احتمال تغییر در برنامه پزشکان لطفا با پذیرش درمانگاه تخصصی

هماهنگ نمایید

آشنایی با بخش های بستری

تعداد تخت فعال	شماره تلفن داخلی	نام بخش
۳۵	۳۱۴-۳۱۳	یک (مادران پر خطر)
۲۳	۳۰۹	دو (جراحی الکتیو)
۳	۳۱۵	مراقبت های ویژه (ICU)
۵	۳۲۱	مراقبت ویژه نوزادان (NICU)
۳۳	۲۸۳-۲۹۶	سه (پس از زایمان)
-	ماما (۲۸۷) پزشک (۲۸۲)	لیبر و زایمان
۴۰	۳۰۲	نوزادان نارس (پره مچور)
-	۲۴۳	اورژانس



آشنایی با طبقات

	*بوفه، نماز خانه	حیات
*اطلاعات و انتظامات * عابر بانک	پس از ورودی (درب شیشه ای)	طبقه همکف
*بخش اورژانس *درمانگاههای تخصصی *واحد سونوگرافی *واحد رادیولوژی *پذیرش *مددکاری *ترخیص *صندوق	راهرویی سمت چپ قبل از نگهبانی داخلی	
*فتوکپی *ریاست و مدیریت *آزمایشگاه *سلف سرویس	راهرویی راست پس از نگهبانی داخلی	
*دفتر پرستاری *واکسیناسون و شنوایی سنجی *گواهی ولادت *بخش نوزادان نارس	از سمت چپ انتهای راه پله طبقه اول	
*اتاق عمل	از سمت راست انتهای راه پله طبقه اول	طبقه اول
*بخش ۳ (پس از زایمان / سزارین)	راهرویی طبقه اول از راه پله سمت چپ	طبقه دوم
*بخش لیبر و زایمان	راهرویی طبقه اول از راه پله سمت راست	
*بخش ۱ (مادران پرخطر)	راهرویی طبقه دوم از راه پله سمت چپ	
*بخش ۲ (جراحی)	راهرویی طبقه دوم از راه پله سمت راست	طبقه دوم
*بخش ویژه نوزادان *بخش آی سی یو *کتابخانه	از سمت چپ انتهای راه پله طبقه دوم	

منشور حقوق بیمار

شامل ۵ اصل زیر است:

- ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.
- ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- ۳- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود
- ۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.
- ۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

رسیدگی به شکایات

بیماران و مراجعین بیمارستان در صورت هرگونه پیشنهاد و یا انتقاد از پرسنل، می توانند آن را به صورت مکتوب داخل صندوق های رسیدگی به شکایات نصب شده در قسمتهای مختلف بیمارستان بیندازند یا به صورت حضوری به دفتر ریاست، مدیریت یا دفتر پرستاری مراجعه فرمایند.

❖ انتقادات شما عزیزان در سریعترین وقت ممکن بررسی و مورد ارزیابی قرار می گیرد و نسبت به رفع آن اقدام خواهد شد.

❖ در شیفت های عصر و شب و ایام تعطیل سوپروایزر مرکز مسئول رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و یا شکایات شما مراجعین گرامی می باشد، بدین منظور خواهشمند است پس از هماهنگی با واحد انتظامات به اتاق سوپر وایزر مراجعه نمایید.

راهنمای امور رفاهی ارباب رجوع

- ۱- نمازخانه بیمارستان در ساعات شرعی، جهت انجام فرایض دینی فعال می باشد.
- ۲- تلفن رایگان جهت ارتباط تلفنی داخل شهر در طبقه اول نزدیک اتاق عمل و در طبقه دوم نزدیک کتابخانه می باشد.
- ۳- جهت راهنمایی ارباب رجوع، قسمت‌های مختلف بیمارستان با تابلوی راهنما مشخص گردیده است.
- ۴- عابر بانک جنب درب ورودی (درب شیشه ای) بیمارستان قرار دارد.
- ۵- اگر بیمار شما نیاز به همراه داشته باشد. وعده صبحانه و شام به شما داده می شود. صبحانه را باید در سلف سرویس بیمارستان میل نمایید.

آشنایی با واحد مددکاری

- واحد مددکاری بیمارستان همه روزه در ساعات اداری پاسخگوی بیماران و مراجعین عزیز در موارد زیر می باشد:
- ۱- راهنمایی برای 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 بی سرپرست.
 - ۵- معرفی بیماران به مراکز ارائه دهنده خدمات اجتماعی.
 - ۶- انجام مشاوره مددکاری با بیماران.

مقررات بیمه و سازمانهای طرف قرارداد

بیمه های طرف قرار داد:

بیمه دانا	بیمه سلامت
بانک سپه	تامین اجتماعی
بیمه ایران	کمیته امداد امام خمینی (ره)
شرکت نفت	خدمات درمانی
آتیه سازان	نیروهای مسلح

اگر بیمه ندارید

در بدو بستری با هماهنگی با سرپرستار از مددکار برای ثبت نام بیمه سلامت راهنمایی خواهید.

بیماران و یا همراهان آنها برای تهیه دارو، خدمات آزمایشگاهی و تصویربرداری و سایر ملزومات پزشکی به بیرون از بیمارستان ارجاع داده نمی شوند.

با توجه به اجرای طرح تحول سلامت در این بیمارستان، فقط ۵ تا ۱۰ درصد کل هزینه های درمانی بیماران بستری پس از ترخیص از بیمار اخذ خواهد شد. تعرفه هزینه های شایع بیمارستان، پشت درب واحد درآمد نصب می باشد.

پس از پرداخت هر هزینه ای به واحد صندوق حتماً رسید دریافت نمایید.

نکات مهم در مورد پذیرش، بستری و ترخیص

- در بدو ورود به بخش اورژانس بیمار بر اساس وضعیت خود توسط ماما تریاژ می شود.
- **تریاز** به معنی تشخیص میزان اورژانسی بودن وضعیت بیمار بوده و بیماران اورژانسی تر زودتر ویزیت می شوند.
- در شیفت های صبح و عصر متخصص زنان در بخش اورژانس حضور دارد. در غیر این صورت دستیار زنان بیمار را ویزیت می نماید.
- بر اساس مشکل بیمار ممکن است انجام آزمایش و سونوگرافی لازم باشد و پس از آن برای بستری بیمار تصمیم گرفته شود. و تا تعیین نیاز به بستری ممکن است نیاز به **بستری موقت** باشد.
- در صورت بستری موقت بیمار ۶ یا گاهی ۱۲ ساعت در بخش اورژانس تحت نظر قرار می گیرد. پس از این زمان ترخیص شده و یا در بخش مربوطه بستری می شود.
- **سونوگرافی** در شیفت های عصر و شب فقط برای موارد اورژانس پس از هماهنگی با دستیار رادیولوژی مرکز پورسینا انجام می شود.
- در صورت نیاز به بستری یا بستری موقت برای بیمار توسط **واحد پذیرش** پرونده تشکیل می شود.
- بیماران اعزامی از سایر مراکز یا بسیار اورژانسی بدون تشکیل پرونده بستری می شوند.
- بیماران نیازمند جراحی اورژانس سریعاً بستری و تحت جراحی قرار میگیرند و در موارد جراحی غیراورژانسی، ابتدا آزمایشات و مشاوره ها انجام شده و سپس زمان جراحی مشخص می شود و رضایت ولی بیمار (همسر/پدر) ضرورت دارد.

- پس از بستری در بخش مربوطه همراه می تواند وضعیت بیمار خود را از واحد اطلاعات یا انتظامات پیگیری نماید. در بخش لیبر و زایمان همراه نمیتواند حضور غیر ضروری و بدون هماهنگی داشته باشد.
- ترخیص بیماران در صورت عدم نیاز به مشاوره با سایر متخصصین معمولاً در ویزیت صبح پزشک مشخص شده و پرونده بیمار توسط منشی بخش آماده شده و به واحد ترخیص فرستاده می شود. اسامی بیماران ترخیصی هر روز به واحد اطلاعات داده می شود.
- **در هنگام ترخیص می توانید کپی کلیه مدارک پزشکی و آزمایشات بیمار را از منشی بخش بخواهید.**
- در زمان ترخیص داروهای مورد نیاز توسط پزشک و آزمایشات (در صورت نیاز) در دفترچه بیمه بیمار نوشته شده و پیگیری های لازم توسط پرستار/ مامای بخش توضیح داده می شود.
- همراه می تواند ظهر روز ترخیص برای تسویه حساب مراجعه نماید. واحد ترخیص تا ساعت ۱۶ فعال می باشد. پس از آن در صورت تاخیر، با هماهنگی بخش برای تسویه حساب به واحد صندوق بیمارستان مراجعه نمایید.
- وجود مدارک زوجیت (شناسنامه همسر، صیغه نامه و...) برای بیماران باردار (زایمان کرده، حاملگی خارج رحمی، کورتاژ و...) الزامی است.
- هنگام ترخیص برای بیمارانی که تحت پوشش بیمه خدمات درمانی و نیروهای مسلح هستند، داشتن دفترچه بیمه برای نوزاد نیز الزامی است اما در مورد بیمه تامین اجتماعی، نوزاد می تواند تا یکماه از دفترچه مادر استفاده نماید.
- برای گرفتن **گواهی ولادت** نوزاد صبح های غیرتعطیل با شناسنامه های والدین به واحد گواهی ولادت در طبقه اول مراجعه نمایید
- پس از ترخیص نوزاد باید برای انجام شنوایی سنجی و واکسیناسیون به واحدهای مربوطه مراجعه نمایید.

آنچه بیماران بستری باید بدانند

- پزشک متخصص روزانه یکبار شما را ویزیت می نماید. ساعت حضور پزشک متخصص بر بالین شما را از پرستار خود بیسید. در سایر ساعات شبانه روز در صورتی که شما به حضور پزشک احتیاج پیدا کنید از حضور دستیاران تخصص زنان بهره مند خواهید بود.
- در صورتی که بخواهید می توانید از پزشک دومی مشورت بگیرید برای اینکار لازم است از مسوول بخش راهنمایی بخواهید.
- در صورتی که توسط دانشجویان معاینه می شوید این کار باید در حضور پزشک معالج شما یا دستیار ارشد ایشان و با ارائه توضیحات صورت بگیرد.
- کلیه اطلاعات شما نزد همکاران ما محرمانه می ماند.
- در بدو ورود با توجه به اطلاعاتی که شما به پرستار خود می دهید و نیز آزمایشات شما، بخش رژیم غذایی شما را به واحد تغذیه اعلام می نماید و غذای شما مطابق با رژیم خاص به شما داده می شود. کلیه بیماران کلیوی، دیابتیک، قلبی و دارای فشار خون بالا توسط کارشناس تغذیه، مشاوره خواهند شد.
- در صورتی که نیاز به ملحفه و لباس داشته باشید، از پرستار خود تقاضا کنید نسبت به هماهنگی جهت تعویض آنها اقدام نمایند.
- در کلیه بخش های بستری ملزومات عبادی شامل سنگ تیمم، سجاده و چادر نماز، مهر و تسبیح، قرآن یا مفاتیح موجود می باشد. در صورت نیاز از پرستار خود تقاضا کنید آنها را در اختیار شما بگذارد.
- استفاده از تلفن همراه در بخش های عادی به نحوی که مزاحمتی برای سایر بیماران ایجاد ننماید بلا مانع می باشد. خواهشمند است در ساعات استراحت و ویزیت پزشک معالج تلفن همراه خود را در حالت بیصدا یا خاموش قرار

دهید. در صورتی که نیاز به استفاده از تلفن بخش را دارید با پرستار خود هماهنگی نمایید.

- در بدو ورود برای حفظ ایمنی بیماران گرامی و شناسایی بهتر بیماران، واحد پذیرش نسبت به صدور دستبند شناسایی برای بیمار اقدام می نماید. خواهشمند است در تمام طول مدت بستری دستبند شناسایی را بر دست خود نگاه داشته تا همکاران پرستار ما هنگام دادن دارو با مشکلی جهت شناسائی مواجه نشوند.
- در بدو پذیرش در بخش، پول و سایر اشیاء قیمتی خود را به خانواده تحویل دهید. اگر همراهی نداشته باشید اموال شما صورتجلسه شده و در محل امنی در بخش نگهداری می شود.
- در بدو ورود پرستار نحوه ی استفاده از نرده محافظ تخت را به شما آموزش می دهد. لطفا در طول بستری نرده ی محافظ را همواره بالا نگه دارید.
- در بدو ورود کلیه داروهایی 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 با کیسه هایی به رنگ های مشکی و زرد موجود می باشد. زباله های معمولی نظیر کاغذ یا باقی مانده مواد غذایی را در کیسه زباله مشکی رنگ و زباله های عفونی نظیر دستمال کاغذی، پوشک آلوده و هرگونه وسیله آغشته به خون مثل پنبه و پوشک و .. را در کیسه زباله زرد رنگ بیاندازید.
- خروج از بخش بدون هماهنگی با مسئول بخش ممنوع است.
- قبل از امضای هر گونه رضایتنامه توسط خود و همسران می توانید از پزشک یا پرستار بخش توضیحات مربوطه را بخواهید.
- در صورتی که مایل باشید برگه های آموزشی مختلف بسته به بیماری شما در بخش موجود می باشد، می توانید آن را از پرستار خود بخواهید.

نکات ویژه همراهان بیمار

- همراه بیمار بایستی همجنس بیمار باشد.
- همراهان عزیز در هنگام ویزیت بالینی پزشک اتاق را ترک ننمایند.
- 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 احیانا مواد مخدر استفاده می شود، حتما 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.
- نگهداری میوه در پلاستیک مشکی و کارتن در یخچال ممنوع است.
- بخشهای مراقبت ویژه (ای سی یو) و لیبر و زایمان فاقد ملاقاتی می باشد(ورود به بخش ویژه، از خط قرمز جلوی درب ورودی ممنوع بوده و در صورت نیاز جهت حضور در بخش مراقبت ویژه می بایست با مسئول بخش هماهنگی لازم به عمل آید. این ممنوعیت ها جهت تسریع در روند بهبودی بیماران قرار داده شده است.
- 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.
- از اینکه شئون اسلامی و اخلاقی را رعایت می نمایید سپاسگزاریم.
- رعایت پوشش و حجاب اسلامی در کلیه قسمتهای بیمارستان الزامی است.

- جهت حفظ آسایش بیماران استفاده از وسایل صوتی و تصویری شخصی خودداری نمایید.
 - در صورتی که در مدت همراهی بیمار خود احتیاج به غذا دارید در بدو ورود مسئول بخش را مطلع سازید تا نسبت به رزرو غذا برای شما اقدام نمایند.
 - در هنگام ویزیت روزانه پزشک، خواهشمند است اتاق بیمار را ترک نمایید. 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.
 - بوفه مستقر در حیاط بیمارستان ۲۴ ساعته آماده خدمت رسانی به شما می باشد.
- توجه: استفاده از دوربین تلفن همراه، دوربین عکاسی و فیلمبرداری در تمامی قسمتهای بیمارستان ممنوع می باشد.**

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.

ساعات ملاقات بیماران در این مرکز در بخش های عادی روزهای دوشنبه، چهارشنبه و جمعه ساعت ۱۴:۳۰ الی ۱۶:۳۰ می باشد. خواهشمند است با همکاران ما در انتظامات همکاری به عمل آوريد.

 با آرزوی سلامتی برای شما 