

بیمار و همراه کرامی:

از اینکه این بیمارستان را بهمت درمان خود انتخاب نموده اید متشکریم. تمامی کارکنان این

بیمارستان خود را در قبال سلامتی شما مسؤل دانسته و هدفشان جلب رضایت شما عزیزان

میباشد.

این کتابچه به منظور راهبمایی شما تدوین شده است، آن را مطالعه نمایید.

## تاریخچه بیمارستان و خدمات قابل ارائه:

ساخت این مرکز در سال ۱۳۸۴ به همت نیکوکار مرحوم نزاکت امتیاز شروع شد و در سال ۱۳۹۵ با عنوان مرکز آموزشی درمانی سوانح سوختگی و ترمیمی امیرالمومنین(ع) به بهره برداری رسید و با ۱۳۰ تخت مصوب در بخش های سوختگی اطفال، سوختگی زنان، سوختگی مردان، BICU، جراحی عمومی و ترمیمی، جراحی پلاستیک، اورژانس و اتاق عمل جراحی پلاستیک و اتاق عمل جراحی سوختگی، خدمات پاراکلینیکی و درمانگاه فعالیت می نماید.

## راهنمای طبقات:

محوطه	درمانگاه - کلینیک دندانپزشکی - داروخانه - پارکینگ - بوفه
طبقه زیرزمین	تغذیه - سالن غذاخوری - مرکز تحقیقات - تاسیسات - لاندی - سردخانه
طبقه همکف	ریاست - مدیریت - حراست - پذیرش - آزمایشگاه - رادیولوژی و سونوگرافی - اموراداری - منابع انسانی - امورمالی - دبیرخانه - دفتر پرستاری - سوپروایزری - مددکاری و رسیدگی به شکایات - فناوری اطلاعات - امور فرهنگی و روابط عمومی - بهبود کیفیت - بهداشت حرفه ای - ایمنی بیمار - تدارکات - حفاظت فیزیکی - ناظر عمرانی - امین اموال - امور قراردادها - سالن کنفرانس - مدیریت اطلاعات سلامت - امور حقوقی - خدمات - روانشناسی - بهداشت محیط - درآمد - صندوق و ترخیص
طبقه اول	بخش جراحی سوختگی و ترمیمی - بخش جراحی پلاستیک - فیزیوتراپی
طبقه دوم	بخش BICU1 - بخش BICU2 - CSSD - مهندسی پزشکی
طبقه سوم	بخش اطفال - بخش مردان - اتاق عمل جراحی پلاستیک - سالن کنفرانس - دپارتمان بیهوشی - دفتر انجمن جراحان پلاستیک - اقتصاد درمان
طبقه چهارم	بخش زنان - اتاق عمل جراحی سوختگی

## منشور حقوق بیمار:

- ✓ محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.
- ✓ محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- ✓ محور سوم: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
- ✓ محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.
- ✓ محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

## خدمات قابل ارائه در این مرکز:

### بخش های درمانی:

- ارائه خدمات اورژانس و بستری بیمار در صورت نیاز در بخش های سوختگی اطفال، سوختگی مردان، سوختگی زنان، جراحی پلاستیک، جراحی ترمیمی، آی سی یو سوختگی (BICU)

### بخش های پاراکلینیک:

- آزمایشگاه: ارائه خدمات آزمایشگاهی سرپایی و بستری
- رادیولوژی: ارائه خدمات رادیولوژی (سونوگرافی و عکسبرداری) سرپایی و بستری
- فیزیوتراپی: ارائه خدمات فیزیوتراپی سرپایی و بستری
- کاردرمانی: ارائه خدمات کاردرمانی بستری
- روانشناسی: ارائه خدمات روانشناسی بستری
- داروخانه: ارائه خدمات سرپایی و بستری

### خدمات درمانگاه:

- متخصص جراحی عمومی
- فوق تخصص جراح پلاستیک و زیبایی
- متخصص بیهوشی
- فوق تخصص غدد
- متخصص توانبخشی
- متخصص روانپزشکی
- متخصص اطفال
- متخصص داخلی
- فوق تخصص و جراح چشم
- متخصص طب سنتی
- متخصص عفونی
- سایر خدمات: نوارعصب، نوارقلب و اکو، تزریق ژل و بوتاکس - لیزر - لباس سوختگی

### کلینیک دندانپزشکی:

- ارائه کلیه خدمات دندانپزشکی با تعرفه دولتی (جرمگیری، عصب کشی، ترمیم، زیبایی، پرکردن، پروتز ثابت و متحرک، رادیوگرافی تک دندان، جراحی لثه، ارتودنسی)

### طرح نظام سلامت:

- کلیه افراد ایرانی را شامل می گردد و بیماران نباید بیشتر از حداکثر ۱۰٪ صورت حساب را پرداخت نمایند، افراد ذیل مشمول طرح نظام سلامت نمی گردند:
- ضرب و جرح، عمل زیبایی، اتباع بیگانه، هزینه اقامت در VIP

➤ خرید و تامین کلیه ملزومات، مواد مصرفی، دارو و انجام کلیه مشاوره ها توسط بیمارستان انجام می شود و پزشکان و پرسنل حق ندارند جهت تهیه دارو و ارسال نمونه ، دریافت نمونه و گرفتن نوبت برای بیماران بستری از همراه بیمار استفاده کنند.

### **مقررات پذیرش بستری:**

- داشتن برگ دستور بستری یا عمل جراحی از پزشک معالج
- همراه داشتن دفترچه بیمه ( در صورت بیمه بودن ) و کارت ملی
- کپی شناسنامه بیمار/کپی شناسنامه ولی بیمار(جهت بیماران کمتر از ۱۸ سال)
- ارائه گزارش پاسگاه و یا کروکی صحنه تصادف در خصوص بیماران تصادفی
- حضور همراه جهت انجام امور اداری
- همراه داشتن وجه جهت واریز علی الحساب

### **مراحل انجام پذیرش بستری:**

- مراجعه بیمار/ولی بیمار به پذیرش بستری همراه با برگ دستور پزشک
- انجام اقدامات لازم جهت تشکیل پرونده و اخذ رضایت آگاهانه
- مراجعه بیمار/همراه بیمار جهت پرداخت ودیعه بستری به صندوق

### **بیمه های طرف قرارداد:**

تامین اجتماعی - خدمات درمانی - نیروهای مسلح - شرکت نفت - کمیته امداد - بیمه بانک ملت

### **بیمه های تکمیلی طرف قرارداد:**

دانا-کمک رسان SOS - ایران پرسنل - دی - فلات قاره - بازنشستگان شرکت نفت

### **مقررات مربوط به بیمه ها:**

- استفاده از دفترچه بیمه فرد دیگر، خلاف قانون بوده و دفترچه ضبط خواهد شد.
- بیماران سوختگی، هم شامل بیمه و هم شامل یارانه سلامت می باشند.
- معتبر بودن دفترچه بیمه از نظر زمانی الزامی است..
- بیماران فاقد بیمه می توانند از بیمه سلامت همگانی استفاده نمایند.
- کودکان بالاتر از ۲ سال در صورتی که بیمه هستند ارائه دفترچه بیمه عکسدار الزامی است.
- در خصوص کودکان کمتر از ۲ سال می بایست کپی صفحه اول و دوم دفترچه بیمه پدر و مادر تحویل داده شود.
- بیماران اتباع خارجی که کارت اقامت معتبر دارند مشمول بیمه خدمات درمانی سایر اقشار می شوند.
- بیماران اتباع خارجی که کارفرما دارند در صورتی که بیمه نباشند، کارفرما موظف به پرداخت کلیه هزینه ها می باشد.

### **مقررات مربوط به حین بستری:**

- در خصوص بیماران سوختگی در روز نخست بستری، یک فتوکپی از صفحه اول دفترچه بیمه، کارت ملی و شناسنامه به منشی بخش تحویل داده شود.
- در زمان بستری بیمار در بخش، می بایست اطلاعات مربوط به سابقه بیماری قلبی، اعضای مصنوعی، سابقه بیماری قلبی، مشکلات اعصاب و روان و ..... توسط همراه بیمار به بخش ارائه شود.

- در صورتی که بیمار دارو مصرف می کند، داروها و لیست آن به بخش تحویل داده شود.
- در بخش های سوختگی هر هفته ، برگ تسویه حساب توسط منشی به همراه بیمار جهت تسویه حساب تحویل داده می شود.

### **کارت همراه:**

کارتی است شامل نام و نام خانوادگی بیمار و در شیفت صبح توسط سرپرستار به همراه بیمار ارائه می گردد و جهت ورود ب داخل بیمارستان وجود آن الزامی است.(در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید).

### **ملاقات بیمار:**

یکشنبه ها و چهارشنبه ها ساعت ۲ الی ۴ بعدازظهر

### **مقررات مربوط به ترخیص:**

- ساعت ترخیص از ۱۱ صبح الی ۱۳ می باشد.
- همراه داشتن اصل دفترچه بیمه و فتوکپی از صفحه اول ( هنگام پذیرش گرفته شود) ضروری است.
- جهت تسویه حساب، بیمارستان از قبول چک، سفته و ... معذور است.
- در زمان ترخیص حتماً یکی از اعضای خانواده جهت توضیح آموزش های لازم می بایست حضور داشته باشد.
- در صورت ترخیص بیمار با میل شخصی می بایست فرم مربوطه توسط بیمار(یا ولی/قیم/وکیل بیمار)وی تکمیل، امضا و اثر انگشت زده شود.

### **مقررات مربوط به بخش ها:**

#### **➤موارد ایمنی:**

- هنگام خواب و استراحت محافظ کنار تخت (Bed Side)را بالا بکشید و در صورتی که نحوه استفاده از آن را نمی دانید از پرستار بخش سوال نمایید.
- بدون اطلاع پرستار خود از بخش خارج نشوید.

#### **➤بهداشت بخش:**

#### **✓همراهان گرامی:**

- جهت ورود به بخش های سوختگی از گان استفاده نمایید.
- دست های خود را قبل و بعد از حضور بر بالین بیمار ضدعفونی نمایید.
- به منظور جلوگیری از انتقال بیماری از آوردن کودکان به بیمارستان خودداری کنید.
- در صورتی که دارای بیماری مسری می باشید( سرماخوردگی، آنفولانزا و بیماری گوارشی نظیر اسهال و استفراغ)از ملاقات با بیمار پرهیز نمایید.
- از آوردن گل طبیعی بر بالین بیمار به دلیل رشد میکروب و ایجاد حساسیت خودداری کنید.
- از کشیدن سیگار در بخش، نشستن روی تخت بیمار، روبوسی با ایشان و رفت و آمد اضافی که موجب انتشار عفونت می گردد، اجتناب کنید.
- از گذاشتن وسایل بر روی زمین جدا خودداری شود.
- کلیه پسماندها را در سطل زباله زرد با کیسه زباله زرد بریزید.

• سکوت را رعایت نمائید و از تجمع در اتاق بپرهیزید.

#### ➤ تغذیه:

- ساعت توزیع صبحانه ۷:۳۰-۸:۳۰، ناهار ۱۲-۱۴، و ساعت توزیع شام ۱۸:۳۰-۱۹:۳۰ می باشد. (جهت بیماران)
- همراهان گرامی جهت گرم کردن غذا و دریافت آب جوش می توانند به آشپزخانه واقع در طبقه زیرزمین مراجعه نمایند.
- جهت دادن غذا به بیماران خود فقط در ساعات ذکر شده مراجعه نمائید.
- قبل و بعد از دادن غذا به بیماران دست های خود را ضدعفونی نمائید.
- غذاها و میوه ها را در نایلون مشکی نگذارید.
- از قرار دادن میوه نشسته در یخچال خودداری شود.
- صرفا برای یک وعده غذایی بیمار خود غذا و میوه به بخش بیاورید.
- بعد از تغذیه بیماران اضافه غذا را در سطل زرد بریزید.
- مواد غذایی را در ظروف درب دار در یخچال نگهداری کنید.
- از دستورات غذایی که برای بیماران تعیین شده پیروی کنید.

#### ➤ آرامش و سکوت بخش:

• جهت رعایت آرامش بیماران بستری با صدای بلند صحبت نکنید.

#### ➤ ارتباط با پرستار:

• جهت احضار پرستار در مواقع ضروری می توانید از زنگ اخبار که در بالای تخت ها و سرویس بهداشتی نصب شده است استفاده نمائید.

#### مشاوره مذهبی بیماران و همراهان:

- جهت ادای فریضه نماز و انجام عبادات در کمد معنوی بخش ( سنگ تیمم ، مهر ، قرآن ، احکام بیماران ، سجاده ، چادر و ..... موجود می باشد.
- نماز خانه در طبقه همکف (لابی اصلی) می باشد.
- جهت مشاوره دینی، روحانی محترم بیمارستان حاج آقا فرهنگی همه روزه قبل و بعد از نماز ظهر و عصر در بیمارستان حضور دارند و از ساعت ۱۱ الی ۱۳ با شماره تلفن ۰۹۱۷۳۰۵۹۱۲۸ پاسخگوی سوالات شرعی شما عزیزان می باشند.
- بیماران و همراهان اقلیت های مذهبی می توانند نیاز های دینی و عبادی خود را با سرپرستار بخش مطرح نمایند تا در صورت امکان برآورده گردد. این عزیزان به منظور مشاوره می توانند با تلفن های ۰۳۲۱۲۲۶۵۷-۰۷۱ و ۰۹۰۱۸۲۹۹۱۴۸ تماس حاصل نمایند.

## خط مشی ها و دستورالعمل های مرتبط با گیرنده خدمت:

- ۱- این مرکز در راستای افزایش رضایتمندی گیرنده خدمت و امانت داری در هنگام پذیرش بیمارانی که همراه ندارند ( اعم از هوشیار و غیر هوشیار ) در صورتی که بیمار اموالی مثل ( طلا ، جواهر و زیور آلات و ) ... همراه داشته باشد را در شیفت صبح در حضور مسئول انتظامات و در شیفت عصر و شب در حضور سوپروایزر و پرسنل انتظامات ، تعداد و نوع آن را در صورتجلسه قید می کند و در صورت مراجعه همراه با تایید هویت وی اموال را به او تحویل می دهد و در صورتی که بیمار هنگام پذیرش همراه داشته باشد اموال را به وی تحویل می دهد..
- ۲- این مرکز در راستای راهنمایی صحیح و به موقع گیرندگان خدمت، جلوگیری از سردرگمی مراجعین و افزایش رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع اقدام به تدوین کتابچه راهنمای بیمار- نصب تابلوهای راهنما در ورودی، راهروها، آسانسور و قاب شرح وظایف پرسنل و ...نموده است .
- ۳- این مرکز لیست گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر را در راستای افزایش رضایتمندی و حمایت از این گروه تدوین و در اختیار پرسنل قرار داده است و در این خصوص تمهیدات لازم را در نظر گرفته است.  
**فهرست بیماران در معرض خطر و آسیب پذیر:** کودکان-زنان باردار پرخطر-افراد ناتوان-سالمندان-بیماران روانی-بیماران بستری در بخش های ویژه با سابقه بیماری زمینه ای- بیماران با سابقه دیابت پیشرفته-بیماران دارای نقص ایمنی-افراد بدون سرپرست و مجهول الهویه-معلولان ذهنی و جسمی
- ۴- این مرکز در راستای افزایش رضایتمندی، رعایت منشور حقوق بیماران و حفظ حریم خصوصی ، حدود حریم و اعتقادات بیماران را مدنظر دارد و بر اساس امکانات و تسهیلات آن را رعایت می نماید.
- ۵- در این مرکز در راستای رعایت حقوق بیمار، جلوگیری از صدمه به بیمار و ارتقاء سلامت، کلیه خدمات توسط کادر بیمارستان به بیماران ارائه می گردد.
- ۶- این مرکز خبر بد را با تدبیر، دوراندیشی و جامع نگری به طوری که کمترین آسیب روانی و یا جسمانی به مخاطب وارد شود، به وی اعلام می نماید.

## رسیدگی به شکایات:

شما می توانید جهت ارائه هرگونه پیشنهاد، انتقاد و یا شکایت به یکی از طرق زیر با مسئولین مربوطه ارتباط حاصل فرمایید:

۱- شماره تماس تلفنی مستقیم با مدیریت : ۰۷۱-۳۶۱۴۶۶۵۵

۲- تماس با شماره تلفن های بیمارستان : ۳۶۲۲۴۳۱۵-۳۶۲۲۴۱۷۳-۳۶۲۲۴۲۱۶-۳۶۲۲۴۳۵۱-۳۶۲۲۰۷۵۴ و  
پس از انتخاب عدد ۵ پیغام خود را بگذارید.

۳- مراجعه حضوری :

الف) مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات، مستقر در طبقه همکف راهرو وسط در شیفت صبح

ب) مراجعه به سوپروایزر بالینی در شیفت های عصر و شب و تعطیلات رسمی

۴- سایت بیمارستان : [amiralmomeninbh.sums.ac.ir](http://amiralmomeninbh.sums.ac.ir)

۵- مکاتبه ای :

الف) مراتب با ذکر نام و شماره تماس در فرم مربوطه ثبت و در صندوق رسیدگی به شکایات انداخته شود.

ب) ارسال متن شکایت با ذکر نام بصورت پیامکی به شماره ۲۰۰۰۱۲۷۰۰۸

✓ قابل ذکر است که صندوق شکایات در طبقات نصب گردیده و موضوعات مطرح شده توسط مراجعین در

اولین فرصت بررسی و بر حسب موضوع در اسرع وقت پاسخ داده خواهد شد.

نظرسنجی از ارباب رجوع:

جهت بهتر شدن ارائه خدمات ما را از طرق زیر راهنمایی کنید:

۱- پرسشنامه رضایت سنجی را از منشی بخش تحویل گرفته و پس از تکمیل به وی تحویل دهید .

۲- فرم نظرسنجی از ارباب رجوع در کنار صندوق نظرسنجی را تکمیل و نام فرد یا افرادی که با شما برخورد مناسب یا

نامناسبی داشته اند را برای ما قید فرمایید و آن را در صندوق بیاندازید.

بیمار و همراه گرامی:

✓ در صورت مفقود شدن یا یافتن وسیله ای در این مرکز به حفاظت فیزیکی ( نگهبانی )مراجعه فرمائید.



## توصیه های عمومی

- ✓ کبریت و فندک را دور از دسترس کودکان نگهداری نمایید.
- ✓ برای روشن کردن اجاق گاز، ابتدا کبریت را روشن و بعد شیر گاز را باز کنید.
- ✓ در صورت استشمام بوی گاز در منزل ابتدا کنتور برق را قطع نمایید و سپس شیر اصلی گاز را ببندید.
- ✓ هرگز از سیلندر گاز برای شارژ مخزن گاز خودرو استفاده نکنید.
- ✓ هرگز از کپسول گاز جهت بازکردن راه فاضلاب و از بین بردن حشرات موذی استفاده نکنید.
- ✓ مواد خوراکی را درون کمد گاز قرار ندهید.
- ✓ از ریختن آب به داخل روغن داغ بپرهیزید.
- ✓ به هیچ وجه مایعات داغ را کف آشپزخانه قرار ندهید.
- ✓ از خشک کردن لباس ها روی بخاری و وسایل حرارتی اجتناب نمایید.
- ✓ از طبخ غذاهایی که موجب رسوب گرفتگی سوپاپ زودپز می شود در زودپز اجتناب نمایید.
- ✓ تمیز کردن و شستن البسه با تینر، بنزین و یا نفت در فضای بسته مثل حمام خطر آفرین است.
- ✓ از نگهداری ترقه و مواد منفجره دست ساز در دست یا جیب خودداری نمایید.
- ✓ از قرار دادن سیلندر گاز، پیک نیک، مواد نفتی، ژل و هر گونه اسپری در خودرو و در معرض آفتاب خودداری نمایید.
- ✓ در چادرهای مسافرتی و یا عشایری برای پخت و پز و گرمایش از پیک نیک و سیلندر گاز استفاده نکنید.
- ✓ زمانی که از مواد شوینده استاندارد جهت شستشو استفاده می کنید، حتما محل را با آب فراوان بشویید.

راه های برقراری ارتباط:

- ۱- آدرس: کیلومتر ۲ صدرا مرکز آموزشی درمانی سوانح سوختگی امیرالمومنین
  - ۲- ایمیل: [amiralmomeninbh@sums.ac.ir](mailto:amiralmomeninbh@sums.ac.ir)
  - ۳- سایت: [amiralmomeninbh.sums.ac.ir](http://amiralmomeninbh.sums.ac.ir)
  - ۴- تلفن: ۰۷۱-۳۶۱۴۶۱۰۰-۱
  - ۵- فاکس: ۰۷۱-۳۶۲۲۰۴۳۷
  - ۶- تلفن درمانگاه: ۰۷۱-۳۶۲۲۳۵۸۲ و ۰۷۱-۳۶۱۴۶۱۲۶
  - ۷- ارتباط مستقیم با سوپروایزر: شماره تماس ۰۹۱۷۵۹۸۵۴۰۱ جهت پاسخگویی به سوالات ضروری در رابطه با بیماران بستری در اختیار شما می باشد.  
در صورت تمایل جهت استفاده از خدمات مشاوره تخصصی، سوختگی و ترمیمی از روش های زیر استفاده نمائید.
- ۱- ایمیل: [amiralmomeninbh@sums.ac.ir](mailto:amiralmomeninbh@sums.ac.ir)
  - ۲- سایت: [amiralmomeninbh.sums.ac.ir](http://amiralmomeninbh.sums.ac.ir)
  - ۳- تلفن گویا: ۰۷۱-۳۶۲۲۴۳۵۱ و ۰۷۱-۳۶۲۲۴۳۱۵