

# وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

## مرکز آموزشی، تحقیقاتی و درمانی قلب و عروق شهید رجایی

### عنوان خط مشی و روش:

راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

کد خط مشی: PPM 10-04	شماره ویرایش: ۳	تاریخ تصویب و ابلاغ: ۹۵/۹/۱
حوزه تولید: تیم اجرایی	تعداد صفحه ها: ۳	تاریخ آخرین ویرایش: ۹۵/۸/۳۰
هدایت کننده: مدیر مرکز		تاریخ بازبینی بعدی: ۹۶/۸/۳۰

### بیانیه و سیاست:

- توسعه حوزه همکاریهای مرکز به منظور انتقال فناوریهای پیشرفته، گسترش و تسهیل ارائه خدمات به مراجعین داخلی و خارجی، تأمین نیازهای ضروری و منابع مالی از مراجع ذیصلاح و مشارکت های عمومی (خیرین)
- توسعه همکاریها در زمینه های انتقال فناوریهای پیشرفته، دسترسی احاد جامعه به خدمات، تأمین نیازهای ضروری و منابع مالی
- افزایش پوشش استاندارد برای کلیه خدمات قابل ارائه در مرکز و ترویج آن بصورت فراگیر
- تحقق رویکرد سلامت همه جانبه و انسان سالم در همه قوانین، سیاستهای اجرایی و مقررات با رعایت:
  - اولویت پیشگیری بر درمان مبتنی بر سبک زندگی ایرانی-اسلامی.
  - کاهش مخاطرات و آلودگیهای تهدید کننده افراد جامعه مبتنی بر شواهد معتبر علمی
- اصلاح و تکمیل نظامهای پایش، نظارت و ارزیابی برای صیانت قانونمند از حقوق بیماران و اجرای صحیح سیاستهای کلی نظام سلامت.
- افزایش و بهبود کیفیت و ایمنی خدمات و مراقبتهای جامع و یکپارچه سلامت با محوریت عدالت و تأکید بر پاسخگویی، اطلاع رسانی شفاف، اثربخشی، کارایی و بهره‌وری.
- افزایش کیفیت و ایمنی خدمات و مراقبتهای قلبی و عروقی با استقرار و ترویج نظام حاکمیت بالینی و تعیین استانداردها منطبق بر نظام ارجاع از طریق ترویج تصمیم‌گیری و اقدام مبتنی بر شواهد علمی در مراقبت‌های سلامت، ارزیابی فناوریهای سلامت، استقرار نظام سطح‌بندی با اولویت خدمات ارتقاء سلامت و پیشگیری و ادغام آنها در نظام آموزشی مرکز

### دامنه کاربرد:

کلیه بخش ها و واحدها

## تعریف واژگان و کلمات کلیدی:

**حریم:** حریم شخصی بیمار به عنوان یک نیاز تلقی می شود به عبارتی حفظ قلمرو شخصی منجر به ایجاد احساس آرامش در بیمار می گردد.

**حقوق:** مجموعه قواعد و مقررات حاکم بر یک جامعه است که امتیازات و اختیارات خاصی را برای افراد به رسمیت می شناسد.  
**منشور حقوق بیمار:** سیستم های بهداشت و درمان اکثر کشور ها منشوری تحت عنوان منشور حقوق بیمار به کار می گیرند که بیمارستان ها موظف اند هنگام بستری بیمار در واحد پذیرش، منشور حقوق بیمار را به وی تسلیم کنند.

## فرد پاسخگو:

معاونت درمان

## نحوه نظارت بر اجرای خط مشی و روش:

مشاهده و راندهای مدیران اجرایی- اعضای کمیته اخلاق پزشکی

## شیوه انجام کار:

ردیف	شیوه انجام کار	مسئول انجام
۱	منشور حقوق بیمار (آخرین ویرایش) در لابی، ورودی اصلی بیمارستان، اورژانس، ورودی بخش های بستری و درمانگاه و ساختمان اداری در معرض دید نصب می باشد.	معاونت درمان
۲	کارکنان مرکز موظفند کارت شناسایی تهیه شده توسط مرکز را، در محل قابل دید نصب کنند تا مراجعین در صورت نیاز به آنها مراجعه نمایند .	کلیه کارکنان
۳	مرکز، تابلوهای و خطوط رنگی راهنما را در بخش ها و سالن ها جهت راهنمایی مراجعین تهیه و نصب می کند.	مدیر مرکز
۴	خطوط رنگی راهنما را در بخش ها و سالن ها جهت راهنمایی مراجعین ترسیم شده است . رنگ قرمز = اورژانس      رنگ زرد = درمانگاه      رنگ سبز = اطلاعات	مدیر مرکز
۵	فرآیند و صندوق رسیدگی به شکایات در پذیرش، ترخیص، اورژانس و سالنهای انتظار نصب می گردد.	معاونت درمان
۶	برگه راهنمای مراجعین (لیست پزشکان، ساعات حضور، چگونگی دسترسی به پزشک، خدمات قابل ارائه، نحوه پذیرش، بستری، ترخیص، هزینه های قابل پیش بینی، ضوابط و بیمه های طرف قرارداد و...) به بخش ها و واحدها پذیرش تحویل داده می شود.	پذیرش
۷	اطلاعات لازم در خصوص نحوه پذیرش، تعرفه ها، قراردادهای بیمه و اطلاعات پزشکان، خدمات را در وب سایت بیمارستان به روزرسانی می شود.	مسئول واحد IT

کارکنان واحد اطلاعات	در محل ورودی به منظور ارائه کارت شناسایی به همراه بیمار و هماهنگی با بخش ها / واحدها و جهت هدایت ایشان به بخش مربوطه واحد اطلاعات وجود دارد.	۸
حراست	جهت هدایت مراجعین به داخل مرکز ، نگهبانان در معابر ورودی ۲۴ ساعته حضور دارند و در صورت لزوم توضیحات شفاهی را به بیمار و همراهان وی می دهند.	۹
حراست	در صورتی که بیمار یا همراه وی از اتباع خارجی باشند نگهبان با کارشناس گردشگری سلامت هماهنگی لازم را برای هدایت انجام می دهد.	۱۰

### ذینفعان:

هدایت کننده خط مشی و بخش های مربوطه به خط مشی

### نام و سمت تهیه کنندگان:

- دکتر رضا گل پیرا - مسئول اعتباربخشی
- مهناز مایل افشار - کارشناس اعتباربخشی
- دکتر شیوا خالق پرست - عضو کمیته اخلاق پزشکی

### امکانات و ملزومات لازم:

تابلو ، خطوط راهنما، منشور حقوق بیمار، برگه راهنما مراجعین، رایانه، صندوق رسیدگی به شکایات، کارت شناسایی پیوست ها :

### مراجع:

- تجارب بیمارستانی
- منشور حقوق بیمار

نام و امضاء تایید کننده معاون پژوهش: دکتر مجید ملکی	نام و امضاء سرپرست تهیه کنندگان مسئول اعتباربخشی: دکتر رضا گل پیرا
نام و امضاء تصویب و ابلاغ کننده رئیس مرکز: دکتر فریدون نوحی	مهر و امضاء دفتر بهبود کیفیت بهزاد مومنی