



مرکز آموزشی درمانی بیمارستان امام رضا (ع)

کتابچه آموزشی مددجویان

فهرست

- ۲ مراجعه کننده گرامی
- ۳ منشور حقوق بیمار
- ۴ معرفی بیمارستان
- ۴ معرفی بخش های بیمارستان
- ۵ درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی
- ۵ بیمه های طرف قرارداد
- ۵ بیمه های پایه و سایر بیمه ها
- ۶ پذیرش بیمار
- ۶ نکات قابل توجه هنگام پذیرش بیمار
- ۷ ترخیص بیمار
- ۷ مدارک بیمه ای لازم جهت ترخیص بیماران
- ۷ سازمان بیمه سلامت ایران
- ۷ بیمه تامین اجتماعی
- ۷ بیمه کمیته امداد
- ۷ بیمه نیروهای مسلح
- ۷ بانک ها، صنعت نفت، بیمه ایران، بیمه سینا و غیره
- ۷ بیماران تصادفی
- ۸ فرایند ترخیص بیماران فوت شده
- ۹ اعمال جراحی قابل ارائه در مرکز
- ۱۱ فرایند ارائه مدارک پرونده به مددجو یا مراجع قانونی
- ۱۲ لیست پزشکان مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع)
- ۱۵ نکات عبادی
- ۱۵ نکات بهداشتی
- ۱۷ نکات ایمنی
- ۱۷ شناسایی پرسنل
- ۲۱ واحد رسیدگی به شکایات و ارائه پیشنهادات
- ۲۲ فرم نظرسنجی ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم مردم)
- ۲۴ راهنمای تکمیل فرم های نظرسنجی مددجویان محترم از بخشها و واحدهای مختلف مرکز آموزشی و درمانی امام رضا (ع)
- ۲۵ آدرس و لوکیشن بیمارستان

مراجعه کننده گرامی

ارائه خدمت به شما باعث افتخار ماست. شما از هر قشر، جنس و قومیتی که باشید مورد احترام هستید و اطمینان داشته باشید سعی ما بر این است که با توجه به امکانات موجود، تمامی تلاش خود را در جهت ارتقای سلامت و حفظ ایمنی شما به کار گیریم.

ارائه ی مراقبت های لازم، به محض ورودتان به بیمارستان آغاز خواهد شد. برای حصول نتایج بهبودی به همراهی شما نیازمندیم چرا که بسیاری از برنامه های بهبود بدون مشارکت مؤثر شما و استفاده از نظرات ارزشمندتان قابل اجرا نخواهد بود.

امیدواریم در طول مدت اقامت در این بیمارستان بتوانیم در حد مقدمات، انتظارات شما را برآورده ساخته و موجب رضایت خاطر شما را فراهم سازیم.

بیمارستان امام رضا (ع)

منشور حقوق بیمار

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

این خدمات باید تا حد امکان محترمانه، صادقانه، عادلانه، سریع و فارغ از تبعیض باشد. شرایط خاص بیمار (ناشنوا، کودک، زبان بیگانه و ...) در نظر گرفته شود. مبتنی بر دانش روز، منافع بیمار و امکانات و شرایط مناسب و بدون درد و رنج باشد. در شرایط اورژانس فارغ از الزام به تأمین هزینه و یا همراه با فراهم‌سازی زمینه انتقال به مراکز مناسب دیگر باشد.

۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد

اطلاعات شامل: هزینه های احتمالی، بیمه‌های تحت پوشش، نام و مسئولیت اعضای کادر درمان، مفاد منشور حقوق بیمار، نقاط ضعف، قوت و عوارض احتمالی روش درمان و توضیح در خصوص درمان های جایگزین، نحوه دسترسی به پزشک معالج، آموزش های لازم در ارتباط با بیماری، تصاویر اطلاعات ثبت شده در پرونده

۳- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار باید محترم شمرده شود

بیمار در موارد ذیل حق انتخاب دارد:

- درخواست برای انتخاب پزشک معالج، در صورت امکان انتخاب مرکز خدمات دهنده امور تشخیصی و درمانی و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور، شرکت در پژوهش
- قبول یا رد درمان پیشنهادی پس از آگاهی غیر از موارد اورژانسی به صلاحدید پزشک
- دادن زمان کافی جهت تصمیم‌گیری و انتخاب، در صورت عدم وجود خطر برای بیمار

۴- اصل رازداری و احترام به حریم خصوصی بیمار رعایت شود

باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و امکانات لازم بدین منظور فراهم شود. فقط بیمار، گروه درمانی و افراد قانونی مجاز، حق دسترسی به اطلاعات بیمار را دارند. همراهی فرد معتمد در مراحل تشخیصی حق بیمار است مگر این که خلاف ضرورت پزشکی باشد.

۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است

بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود، بدون اختلال در کیفیت خدمات دریافتی به مقامات ذیصلاح شکایت کند و از نتایج شکایت خود در مراجع ذیصلاح آگاه و پس از رسیدگی از همان طریق مطلع گردد.

« رعایت حقوق کارکنان از جانب مراجعین، به منظور امکان دریافت خدمت مناسب، امری اجتناب

ناپذیر است»

معرفی بیمارستان

مرکز آموزشی و درمانی امام رضا (ع) پس از اخذ موافقت اصولی توسط دانشگاه آزاد اسلامی در جنب آن دانشگاه واقع در میدان بسیج در زمینی به مساحت ۱۷۵۲۶ مترمربع و با زیربنایی به مساحت ۱۱۸۵۴ مترمربع احداث و ساختمان آن در سال ۱۳۹۲ تکمیل شده است ، پس از آن طی تفاهم نامه ای در تیرماه ۱۳۹۶ بمدت ۱۰ سال بمنظور راه اندازی و بهره برداری در اختیار دانشگاه علوم پزشکی اردبیل قرار گرفته است.

این بیمارستان دارای ۱۰۸ تخت بستری عادی و ویژه می باشد که علاوه بر آموزش دانشجویان پزشکی ، پرستاری و پیراپزشکی ، خدمات درمانی برای بیماران در زمینه جراحی های مختلف ارائه می نماید و در این راستا بخش پوست از بیمارستان امام خمینی (ره) ، بخش های اورولوژی و چشم از بیمارستان علوی و قسمتی از جراحی های غیروارژانس بیمارستان فاطمی به این بیمارستان انتقال یافته است.

معرفی بخش های بیمارستان:

نام بخش	نوع بخش
جراحی مردان ۱	بخش های درمانی
جراحی مردان ۲	
جراحی زنان	
چشم	
ICU۱	
ICU۲	
اورژانس	

نام بخش	نوع بخش
آزمایشگاه	بخش های پاراکلینیکی
تصویربرداری	
سونوگرافی	
دندان پزشکی	
آزمایشگاه تشخیص ژنتیک پزشکی	

واحدهای درمانگاه تخصصی	
قلب	پوست
جراحی عمومی	چشم
پوآتراپی	اورولوژی
گوش - حلق و بینی	ارتوپدی
بینایی سنجی	تغذیه

درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی:

- ❖ درمانگاه تخصصی در ایام هفته و در دو نوبت صبح و عصر آماده پذیرش مراجعه کنندگان محترم می باشد .
- ❖ آدرس نوبت دهی اینترنتی در سایت مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع) به نشانی "www.arums.ac.ir/reza/fa"
- ❖ جهت رفاه و بهبود کیفیت خدمات ، نوبت دهی درمانگاه ها ۲۴ ساعته فعال بوده و رزرو نوبت روزانه می باشد.
- ❖ لطفاً برای پذیرش نوبت رزرو شده برای درمانگاه عصر ساعت ۱۴:۳۰ و برای درمانگاه صبح ساعت ۰۸:۰۰ در محل درمانگاه حضور یابید.

بیمه های طرف قرارداد

بیمه های پایه و سایر بیمه ها

۱. سازمان بیمه سلامت ایران: کارکنان دولت ، سلامت همگانی ، ایرانیان ، روستاییان (سطح یک ، اورژانس) ، (سطح دو ، بستری بدون ارجاع) ، روستایی با نظام ارجاع (بستری با ارجاع) ، سایر اقشار (ایثارگران ، بهزیستی ، زندانیان ، سایر اقشار با کد ارجاع)
 ۲. بیمه تأمین اجتماعی
 ۳. بیمه نیروهای مسلح
 ۴. بانک ملت ، بانک سپه ، بانک کشاورزی ، بانک تجارت
 ۵. شرکت نفت
 ۶. صدا و سیما
 ۷. سپاه حضرت عباس (ع)
- بیمه های تکمیلی

آتیه سازان حافظ (فقط بستری)	دریافت معرفینامه از سامانه رسا
بیمه دی (فقط بستری)	دریافت معرفی نامه از سامانه رسا
کمک رسان ایران SOS (فقط بستری)	دریافت معرفی نامه از پرتال کمک رسان
بیمه سینا (بستری و سرپایی)	مراجعه به بیمه سینا و دریافت معرفی نامه دستی
بیمه دانا (بستری و سرپایی)	مراجعه به بیمه دانا و دریافت معرفی نامه دستی
بیمه نوین	دریافت معرفی نامه از بیمه نوین

پذیرش بیمار

• مدارک لازم جهت پذیرش بیمار

- ❖ کارت ملی و کپی آن برای بیماران بدون بیمه
- ❖ دفترچه بیمه و کپی صفحه اول
- ❖ دستور بستری پزشک معالج جهت بستری شدن

نکات قابل توجه هنگام پذیرش بیمار

- ❖ اتباع خارجی قبل از تشکیل پرونده می بایست ودیعه بستری را پرداخت نمایند.
- ❖ به هنگام تشکیل پرونده از درج صحیح مشخصات فردی بیمار خود در پرونده اطمینان حاصل نموده و یا در صورت دادن اطلاعات غلط در اولین فرصت مسئولین بخش را مطلع نمایید.
- ❖ بیمارانی که دفترچه درمان را به همراه ندارند به صورت آزاد پذیرش شده و تشکیل پرونده داده می شود. توصیه می شود در اولین فرصت نسبت به آوردن آن اقدام و با مراجعه به واحد پذیرش بیمه خود را اعمال نمایند. در صورت عدم آوردن دفترچه درمانی تا زمان ترخیص، هزینه بصورت آزاد اخذ می شود. بیمار می تواند در موارد غیر اورژانسی تا یک هفته بعد از ترخیص با مراجعه به واحد ترخیص و ارائه دفترچه بیمه خود هزینه پرداختی را وصول نماید.
- ❖ تا زمان ترخیص، دفترچه بیمار در بالین بیمار باشد.
- ❖ بیماران فاقد بیمه درمانی از روز اول بستری به نماینده بیمه سلامت در مرکز (آقای مجید زاده) ارجاع داده می شوند تا بصورت خانوادگی تحت پوشش بیمه قرار گرفته و هزینه درمان با دفترچه بیمه سلامت ایرانیان محاسبه گردد.
- ❖ عکس دار بودن دفترچه بیمه برای کودکان بالای ۲ سال در کلیه بیمه ها الزامی می باشد.
- ❖ کودکان زیر ۲ سال کپی دفترچه مادر الزامی است.
- ❖ حتما در اولین فرصت در شیفت صبح با منشی بخش جهت تکمیل مدارک بیمه ای خود هماهنگی های لازم را انجام دهید.
- ❖ پرداخت ودیعه در حین پذیرش جهت بیماران جراحی غیر اورژانس الزامی می باشد.

ترخیص بیمار

مدارک بیمه ای لازم جهت ترخیص بیماران

سازمان بیمه سلامت ایران

- ❖ تأیید مدارک توسط نماینده بیمه مربوطه
- ❖ دو برگ کپی صفحه اول دفترچه به همراه دو برگ دفترچه
- ❖ بیمارانی که پس از بستری اقدام به تهیه دفترچه نموده اند از تاریخ دریافت دفترچه هزینه بیمار تحت تقبل بیمه است.

بیمه تامین اجتماعی

- ❖ تأیید مدارک توسط نماینده بیمه مربوطه
- ❖ دو برگ کپی صفحه اول دفترچه به همراه دو برگ دفترچه
- ❖ استحقاق درمان که توسط متصدی پذیرش هنگام پذیرش بیمار از سایت سازمان تامین اجتماعی گرفته شده و ضمیمه پرونده می شود.

بیمه کمیته امداد

- ❖ فرم ارجاع مهر شده کمیته امداد و تأیید نماینده آن در بیمارستان
- ❖ کپی از کارت کمیته امداد
- ❖ اخذ فرم ارجاع مهر شده از کمیته امداد برای خدمات سرپایی در صورت هزینه بالای ۳۰۰ هزار تومان

بیمه نیروهای مسلح

- ❖ تأیید مدارک توسط نماینده بیمه مربوطه
- ❖ کپی دفترچه (دو برگ)
- ❖ در مورد کارکنان نظام وظیفه اخذ گواهی اشتغال از یگان خدمتی

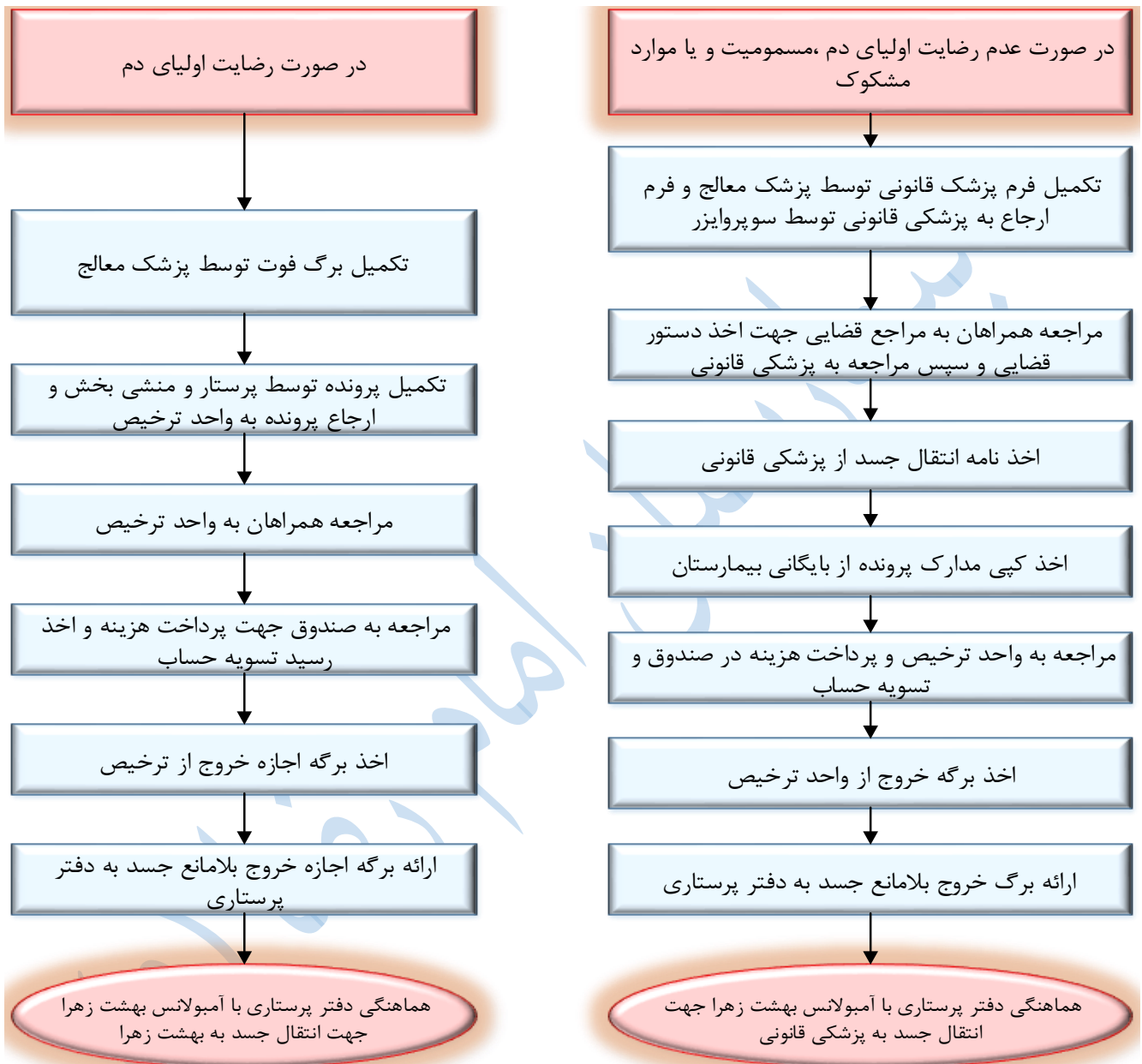
بانک ها، صنعت نفت، بیمه ایران، بیمه سینا و غیره

- ❖ اخذ معرفی نامه از اداره مربوطه الزامی است.
- ❖ کپی برگ اول دفترچه و دو برگ دفترچه

بیماران تصادفی

- ❖ کپی کروکی با مهر برابر اصل پاسگاه
- ❖ کارت ملی و شناسنامه
- ❖ اخذ کپی برابر اصل از پرونده اولیه پس از سانه الزامی است.
- ❖ بیمه نامه شخص ثالث برابر اصل به اسم راننده مقصر

فرایند ترخیص بیماران فوت شده



اعمال جراحی قابل ارائه در مرکز

نوع عمل یا خدمات	ردیف	تخصص
اصلاح انحراف شست پا		ارتوپدی
اصلاح انگشت چکشی	۲	
درآوردن پین	۳	
تعویض کامل مفصل	۴	
درمان شکستگی ران	۵	
درآوردن انگشت فرورفته در گوشت	۶	
جا اندازی مفصل زانو- مچ پا - انگشت	۷	
اصلاح پاچنبیری	۸	
ترمیم عصب سنرم تونل کارپال	۹	
برداشتن کیست مفصل	۱۰	
کوتاه یا بلند کردن تاندون	۱۱	
خارج سازی ناخن و بستر ناخن	۱	پوست
تخریب ضایعات خوش خیم	۲	
تزریق داخل ضایعات	۳	
نمونه برداری از پوست	۴	
برداشتن تکه های پوستی	۵	
فریز یا کرایوتراپی	۶	
اصلاح بدشکلی گوش خارجی	۱	گوش، حلق، بینی
خارج سازی توده لب	۲	
برداشتن لوزه	۳	
ترمیم افتادگی پلک	۴	
جااندازی شکستگی بینی	۵	

نوع عمل یا خدمات	ردیف	تخصص
عمل کاتاراکت (آب مروارید) با جاگذاری لنز	۱	چشم
تزریق آواستین داخل چشم بیماران	۲	
برداشتن ناخنک	۳	
معاینه چشم تحت بیهوشی	۴	
بازکردن یا گشاد کردن مجرای اشکی	۵	
برداشتن گلوکوم (آب سیاه چشم)	۶	
خارج سازی واریکوسل	۱	ارولوژی
ترمیم فتق اینگوینال (فتق کشاله ران)	۲	
جا انداختن پیچش بیضه (تورشن بیضه)	۳	
پروستاتکتومی (برداشتن بیضه)	۴	
سیستوسکوپی (دیدن مثانه از طریق مجرا با هدف تشخیص یا درمان)	۵	
TUL (سنگ شکنی از طریق مجرا)	۶	
واریکوسل (اتساع سیاهرگهای بالای بیضه)	۷	
آندوسکوپی حالب	۸	
هیدروسل (آب آوردن بیضه)	۹	
خروج دبل جی (خارج کردن سوندی که در داخل حالب برای باز نگه داشتن مسیر ادراری کار گذاشته می شود)	۱۰	
برداشتن کیست کلیه	۱۱	
PCNL (برداشتن سنگ از طریق سوراخی کوچک روی کلیه با دستگاه مخص	۱۲	

فرایند ارائه مدارک پرونده به مددجو یا مراجع قانونی

ارائه نامه درخواست مدارک توسط بیمار یا خانواده درجه یک یا مراجع قانونی به ریاست یا مدیریت مرکز



اخذ دستوراز رییس یا مدیر بیمارستان



ارائه درخواست به متصدی بایگانی به همراه کارت شناسایی معتبر



تهیه کپی از مدارک درخواستی توسط متصدی بایگانی



تحویل مدارک به بیمار یا خانواده درجه یک بعد از اخذ کارت شناسایی معتبر یا ارسال به مراجع قانونی با رعایت شرایط محرمانگی اطلاعات

لیست پزشکان مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع)

نام پزشک	ردیف	نوع تخصص
دکتر علی حسین خانی	۱	جراحان اورولوژی _ پیوند کلیه
دکتر علی اکبر مرادی	۲	
دکتر رحمان حسین زاده	۳	
دکتر محمدرضا عزت نژاد	۴	
دکتر امیر جامعی	۵	
دکتر حامد محسنی راد	۶	
دکتر فرزین ولی زاده	۷	
دکتر حبیب اوجاچی	۱	جراحان چشم
دکتر کیا ترسلی	۲	
دکتر آرزو مؤمنی	۳	
دکتر یوسف فکری	۴	
دکتر سید جواد سید شنوا	۵	
دکتر قاسم سعیدی	۶	
دکتر امین نجفی	۷	
دکتر سید حجت خلیل الهی	۱	متخصصین پوست
دکتر حسن عدالتخواه	۲	
دکتر مجید رستمی	۳	
دکتر بهرام حافظی فر	۴	
دکتر راضیه گل محمدی	۵	
دکتر احسان عزتی	۶	

مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع)

دکتر محمدعلی جعفری زارع	۱	جراحان ارتوپدی
دکتر دکتر رضا نکته سنج	۲	
دکتر آیدین عرب زاده	۳	
دکتر بهمن محمد زاده	۱	متخصص رادیولوژی
دکتر رسول یوسف زاده	۱	مسئول فنی آزمایشگاه
دکتر میرسجاد موسوی	۱	مسئول فنی داروخانه
دکتر رحمان امام جمعه زادگان	۱	متخصصین بیهوشی
دکتر افشین داوری	۲	
دکتر سونا رسولی باغبان	۳	
دکتر پریسا شیرزاد	۴	
دکتر احمد قاضی	۵	
دکتر جعفر وکیلی	۶	
دکتر مهزاد یوسفیان	۷	
دکتر ساناز منصوری	۸	
دکتر میرحسین موسوی	۹	
دکتر محمد علاف اکبری	۱	پزشکان عمومی
دکتر پریسا قلی زاده میمنت	۲	
دکتر آیدا پورصفرقلی	۳	
دکتر الهام نوروزی	۴	
دکتر فریده ملاجوادی	۵	
دکتر الهه شعبانعلی	۶	
دکتر سمیرا موسوی السادات	۷	

- ۱- زمان ملاقات روزهای دوشنبه - چهارشنبه - جمعه از ساعت ۲:۳۰ الی ۴ بعدازظهر می باشد.
- ملاقات در بخش آی سی یو از ساعت ۳ تا ۴ بعدازظهر از طریق راهروی ملاقات می باشد.
- ۲- به خانواده های درجه یک و دو بیماران در حال احتضار خارج از وقت ملاقات نیز اجازه ورود داده می شود.
- ۳- به منظور آسایش بیماران پس از پایان وقت ملاقات بیمارستان را ترک نمایید.
- ۴- جهت تسهیل ورود و خروج آمبولانس از ازدحام در جلوی درب ورودی اجتناب نمایید.
- ۵- از ورود و خروج بی مورد به سایر بخش ها و بالین سایر بیماران اجتناب نمایید.
- ۶- در صورت نیاز به حضور همراه با تشخیص و هماهنگی مسئول بخش مربوطه کارت همراه تهیه فرمایید. هزینه ی همراه در زمان ترخیص با صورتحساب بیمار محاسبه خواهد شد.
- ۷- برای بیماران خانم و اطفال تا سن ۱۰ سال، فقط همراه خانم و برای آقایان فقط همراه آقا مورد تاکید می باشد.
- ۹- بیمارستان در قبال گم شدن اشیا و وسایل شما هیچ گونه مسئولیتی ندارد. وسایل خود را به خانواده خود تحویل دهید.
- ۱۰- رعایت شئون اسلامی در داخل بیمارستان الزامی است.
- ۱۱- در صورت هرگونه برخورد ناشایست با شما به مسئول بخش اطلاع دهید.
- ۱۲- بوفه بیمارستان در سالن همکف از ساعت ۸ صبح تا ۸ شب جهت ارائه خدمت به شما دایر می باشد.
- ۱۳- روزانه از ساعت ۶ صبح تا ۸ شب آب جوش جهت پرکردن فلاکس در آشپزخانه مرکز در اختیار شما قرار خواهد گرفت.
- ۱۴- ساعت توزیع غذا برای بیماران و همراهان صبحانه ۶ الی ۷ ، نهار ۱۲ الی ۱۳ و شام ۱۸:۳۰ الی ۱۹:۳۰ می باشد. جمع آوری ظروف نیم الی یک ساعت بعد از توزیع غذا انجام می شود.
- ۱۵- جهت ارتباط تلفنی می توانید پس از گرفتن شماره بیمارستان و وارد کردن شماره داخلی اتاق مربوطه با بیمار خود تماس حاصل نمایید. در صورت عدم اطلاع از شماره داخلی اتاق بیمار خود ، پس از برقراری ارتباط با اپراتور می توانید به ایستگاه پرستاری بخش مربوطه وصل شده و حال بیمار خود را جویا شوید و یا شماره داخلی اتاق بیمارتان را دریافت کنید.

نکات عبادی

- ۱- در زمان نماز ، اذان از بلندگوی بیمارستان پخش می شود.
- ۲- نماز جماعت ظهر و عصر (به غیر از روزهای تعطیل) در نمازخانه بیمارستان توسط امام جماعت مرکز، برگزار می گردد.
- ۳- نمازخانه بیمارستان در طبقه همکف ، جنب درب ورودی بخش ها واقع شده است که همراهان محترم جهت اقامه نماز می توانند از آن استفاده نمایند. توجه داشته باشید پهن کردن سجاده جهت اقامه نماز علاوه بر ایجاد مزاحمت برای پرستاران در زمان ارائه خدمت میتواند عامل مهمی در انتقال عفونت بیمارستانی باشد.
- ۴- مشاور دینی مرکز، هر روز یک ربع قبل و بعد از نماز ظهر در دفتر روابط عمومی، در طبقه همکف حضور دارند و از ساعت ۱۱ تا ۱۲ ظهر به صورت تلفنی پاسخگوی سؤالات شرعی و اعتقادی مددجویان محترم می باشد. شماره تماس ۰۹۱۴۳۵۱۰۸۹۶.
- ۵- در تمامی بخش های بستری بیمارستان خاک تیمم سیار و سجاده ، مهر و چادر نماز جهت استفاده بیماران و کتابچه احکام بیماران جهت مطالعه داخل جعبه راهنمای بیماران قرار داده شده است.
- ۶- جهت قبله در تمامی اتاق های بستری مشخص شده است ، در صورتی که جهت قبله به هر دلیلی در اتاق یا بخش مشخص نبود از پرستاران محترم جهت قبله را جویا شوید.

نکات بهداشتی

- ۱- به منظور سلامت خود و بیمارتان از تجمع زیاد بر بالین بیمار اجتناب کنید.
- ۲- از آوردن کودکان زیر ۱۲ سال و افراد مسن و زنان باردار به دلیل احتمال ابتلا به بیماری های عفونی اجتناب کنید.
- ۳- از آوردن گل طبیعی به دلیل انتقال عفونت خودداری نمایید.
- ۴- مواد غذایی خود را در داخل ظروف در بسته در یخچال نگه داری نمایید.
- ۵- به منظور پیشگیری از انتقال عفونت از وسایل شخصی خود استفاده نمایید و از گذاشتن وسایل خود در اختیار دیگران اجتناب نمایید.
- ۶- به منظور آرامش بیماران، صدای زنگ گوش های تلفن خود را در کمترین مقدار و یا حالت لرزشی قرار دهید.

- ۷- سکوت را رعایت و از دادن خبرهای ناگهانی به بیماران خودداری نمایید.
- ۸- جهت احترام به حقوق دیگران و حفظ ایمنی افراد از کشیدن سیگار بر بالین بیمار ، داخل فضاهای درمانی و محوطه بیمارستان اجتناب کنید.
- ۹- قبل و بعد از هرتماس با بیمار و مراقبت از وی ، دستانتان را بشویید و از محلول ضدعفونی که در داخل تمامی اتاق های بستری موجود می باشد استفاده نمایید.
- ۱۰- از دست زدن به پسماندهای عفونی از قبیل پانسمان ، سوند و هر چیز آلوده به خون و ترشحات بدن بیمار بدون دستکش خودداری کنید.
- ۱۱- در هنگام دفع زباله به رنگ سطل زباله توجه کنید.
- سطل زباله زرد با کیسه پلاستیکی زرد رنگ جزء پسماندهای عفونی محسوب می شوند. لوازم آغشته به خون و ترشحات (پنبه، گاز، سوند...) بیمار را به داخل آنها بیندازید.
- سطل زباله آبی با کیسه پلاستیکی مشکی رنگ جزء پسماندهای غیر عفونی محسوب می شوند. مواد غذایی (باقیمانده غذا، کاغذ، قوطی کنسرو...) را به داخل آنها بیندازید.
- ۱۲- از بردن باقیمانده مواد خوراکی استفاده شده علی الخصوص خرده های نان به منزل خودداری نموده ، آنها را صرفاً در سطل زباله آبی رنگ بیندازید و از گذاشتن خرده های نان و بیسکویت داخل کمدها خودداری کنید.

نکات ایمنی

- ۱- مچ بند شناسایی را با مشخصات خود تطبیق دهید در صورت اشتباه بودن به پرستار خود اطلاع دهید.
- ۲- نرده های کنار تخت دائما بالا باشد. در صورت ترک بیمار حتی برای مدت کوتاه نرده های کنار تخت را بالا بکشید.
- ۳- از دست زدن به وسایل و تجهیزات پزشکی خودداری نمایید.
- ۴- از دادن دارو به بیمار بدون اطلاع پرستار بخش و از رها کردن قرص های مصرفی بدون پوشش بر روی میزها و کمد ها خودداری نمایید.
- ۵- برای شروع رژیم غذایی حتما از پرستار بخش سؤال نمایید و در این خصوص به هشدارهای پزشک و پرستار اعتماد داشته و طبق دستور آنها عمل نمایید.
- ۶- در صورت مصرف داروی قبلی، باردار بودن، داشتن اعتیاد و حساسیت به هر نوع دارو و ماده غذایی، در اولین فرصت و بدو ورود، پزشک و پرستار خود را مطلع نمایید و به خاطر حفظ جان بیمار به علت تداخلات دارویی از دادن خود سرانه هر گونه مواد و دارو به بیمار اجتناب نمایید.
- ۷- از کم و زیاد کردن سرم ها خودداری نمایید چون ممکن است حاوی دارویی باشد که زمان در آن اهمیت داشته باشد.
- ۸- در صورت هرگونه علائم غیر عادی بعد از تزریق داروها یا خون حتما به پرستار خود اطلاع دهید.
- ۹- در مواقع ضروری از زنگ اخبار بالای سرتان جهت صدا کردن پرستار استفاده نمایید.

شناسایی پرسنل:

تمامی پرسنل دارای کارت شناسایی عکس دار بر روی لباس خود می باشند که مشخصات و سمت شغلی آنها روی آن درج شده است. علاوه بر کارت شناسایی، سمت شغلی پرسنل درمانی از روی یونیفرم به شرح ذیل قابل شناسایی است:

بخش اوزانس-جراحی زنان- جراحی مردان-بخش چشم-درمانگاه

اتاق عمل

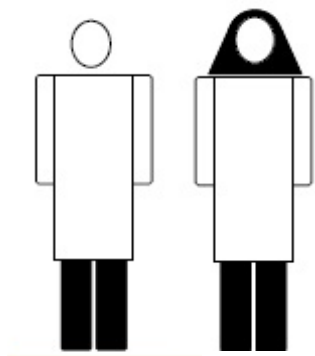
سمت	مانتو	شلوار	مقنعه	روپوش
سرپرستار آقا	-	سرمه‌ای	-	سفید
سرپرستار خانم	سرمه‌ای	سرمه‌ای	سرمه‌ای	-
پرستار خانم	سرمه‌ای	سرمه‌ای	سفید	-
پرستار آقا	-	-	-	سفید
منشی	طوسی	طوسی	مشکی	-
کمک بهیار آقا	-	کرمی	-	کرمی
کمک بهیار خانم	کرمی	کرمی	کرمی	-
کادر خدماتی خانم	آبی نفتی	آبی نفتی	مشکی	-
کادر خدماتی آقا	-	آبی نفتی	-	آبی نفتی
سمت	مانتو	شلوار	مقنعه	پیراهن
سرپرستار خانم	سرمه‌ای	سرمه‌ای	سرمه‌ای	-
سرپرستار آقا	-	سرمه‌ای	-	سرمه‌ای
کارشناسان آقا	-	سبز	-	سبز
کارشناسان خانم	سبز	سبز	سبز	-
منشی	طوسی	طوسی	مشکی	-
کمک بهیار آقا	-	مشکی	-	کرمی
کمک بهیار خانم	کرمی	کرمی	کرمی	-
کادر خدماتی خانم	سبز	سبز	سبز	-
کادر خدماتی آقا	-	سبز	-	سبز

رادیولوژی - آزمایشگاه

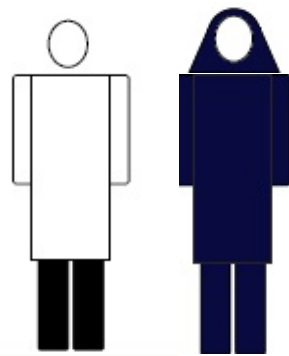
سمت	مانتو	شلوار	مقنعه	پیراهن
مسئول واحد آقا	-	-	-	سفید
مسئول واحد خانم	سفید	مشکی	مشکی	-
همکاران خانم	-	-	مشکی	سفید
همکاران آقا	-	-	-	سفید
کادر خدماتی خانم	آبی نفتی	آبی نفتی	مشکی	-
کادر خدماتی آقا	-	آبی نفتی	-	آبی نفتی

بخش ویژه

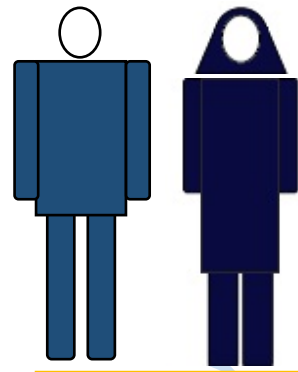
سمت	مانتو	شلوار	مقنعه	پیراهن
سرپرستار خانم	سرمه‌ای	سرمه‌ای	سرمه‌ای	-
سرپرستار آقا	-	آبی	-	آبی
پرستار آقا	-	آبی	-	آبی
پرستار خانم	آبی	آبی	سرمه‌ای	-
منشی	طوسی	طوسی	مشکی	-
کمک بهیار آقا	-	کرمی	-	کرمی
کمک بهیار خانم	کرمی	کرمی	کرمی	-
کادر خدماتی خانم	آبی نفتی	آبی نفتی	مشکی	-
کادر خدماتی آقا	-	آبی نفتی	-	آبی نفتی



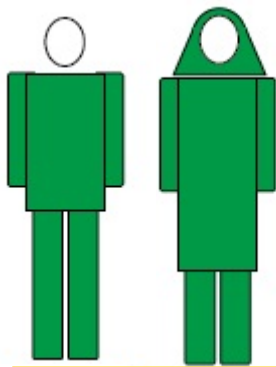
پزشک و پیراپزشک



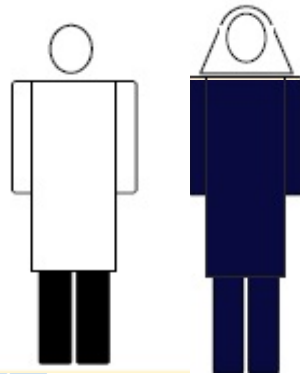
سوپروایزر و سرپرستار



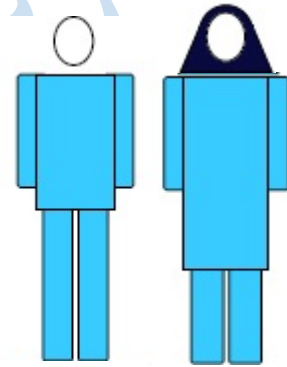
سرپرستار اتاق عمل



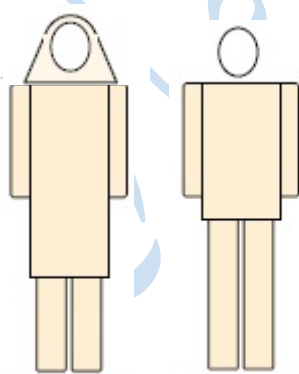
پرستار اتاق عمل



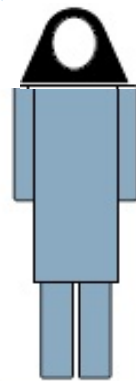
پرستار بخش



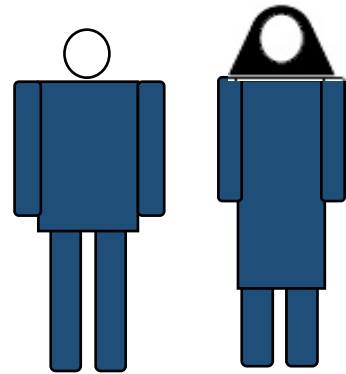
پرستار بخش ویژه



کمک بهیار



منشی بخش



خدمات بخش

واحد رسیدگی به شکایات و ارائه پیشنهادات

شما عزیزان می توانید در صورت تمایل مشکلات و شکایات خود را از طریق سامانه ۱۹۰ ستاد مرکزی طرح تکریم دانشگاه یا از طریق دفتر رسیدگی به شکایات مرکز آموزشی درمانی امام رضا(ع) با داخلی ۱۰۷ طبق چارت اعلام فرمایید تا در اسرع وقت رسیدگی شود. همچنین صندوق های نظر سنجی ارباب رجوع در بخش اورژانس و ورودی سالن اصلی نصب شده است که می توانید شکایات و نظرات خود را با تکمیل این فرم ها که در صندوق ها موجود می باشند مطرح نمایید.

<p style="text-align: center;">درخواست کننده/شاکای</p>	<p style="text-align: right;">در صورت تمایل کامل کنید:</p> <p>نام: نام خانوادگی: تحصیلات: شغل: تلفن تماس:</p> <p>آدرس:</p> <p>نوع شکایت: <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> کتبی</p>
<p style="text-align: center;">این قسمت توسط شاکای میگرد</p>	<p>نام واحد/ فرد مورد نظر: تاریخ وساعت طرح شکایت:</p> <p>شرح شکایت / انتقاد / پیشنهاد:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p style="text-align: center;">طرح پیشنهاد</p>	<p>پیشنهاد شما جهت کاهش یا پیشگیری از بروز مجدد این مشکل چیست؟</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> <p>تاریخ مراجعه: / /</p> </div>

تلفن جهت پیگیری شکایت: ۳۳۷۳۳۰۸۱

فرم نظرسنجی ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم مردم)

۱- نام و نام خانوادگی (در صورت تمایل):

۲- شماره تماس (در صورت تمایل):

۳- میزان تحصیلات:

(۱) زیر دیپلم (۲) دیپلم (۳) فوق دیپلم (۴) لیسانس (۵) فوق لیسانس (۶) دکتری

۴- واحد محل مراجعه (واحد/دفتر/یامحل سازمانی که مراجعه فرمودید)

۵- برای چه کار به اداره مراجعه فرمودید؟

۶- نحوه پاسخگویی به درخواست شما:

(۱) بسیار خوب (۲) خوب (۳) متوسط (۴) ضعیف (۵) بسیار ضعیف

۷- سرعت در ارائه خدمت:

(۱) بسیار خوب (۲) خوب (۳) متوسط (۴) ضعیف (۵) بسیار ضعیف

۸- میزان دقت کارکنان

(۱) بسیار خوب (۲) خوب (۳) متوسط (۴) ضعیف (۵) بسیار ضعیف

۹- راهنمایی دقیق برای انجام خدمات

(۱) بسیار خوب (۲) خوب (۳) متوسط (۴) ضعیف (۵) بسیار ضعیف

۱۰- برخورد و همکاری کارکنان

(۱) بسیار خوب (۲) خوب (۳) متوسط (۴) ضعیف (۵) بسیار ضعیف

۱۱- رضایتمندی یا عدم رضایت از کارمند خاص با ذکر مورد:

فرآیند رسیدگی به شکایات در مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع) اردبیل



تماس با واحد رسیدگی به شکایات
 تلفن داخلی: ۱۰۷
 تلفن مستقیم: ۳۳۷۳۲۰۸۱-۵

دسترسی به نظام کارآمد و رسیدگی حق بیمار است. (منشور حقوق بیمار - واحد بهبود کیفیت)

راهنمای تکمیل فرم های نظرسنجی مددجویان محترم از بخشها و واحدهای مختلف مرکز آموزشی و درمانی امام رضا (ع)

وارد لینک <http://www.arums.ac.ir/reza/fa> شوید.



صفحات مرتبط
- فرم ها
- فرم پرسنل
- فرم مددجویان
- رضایت سنجی واحد تغذیه
- پرسشنامه رضایت سنجی مددجویان از درمانگاه
- سنجش رضایت مندی بیماران و همراهان اورژانس
- پرسشنامه رضایت سنجی مددجویان از خدمات بیمارستان

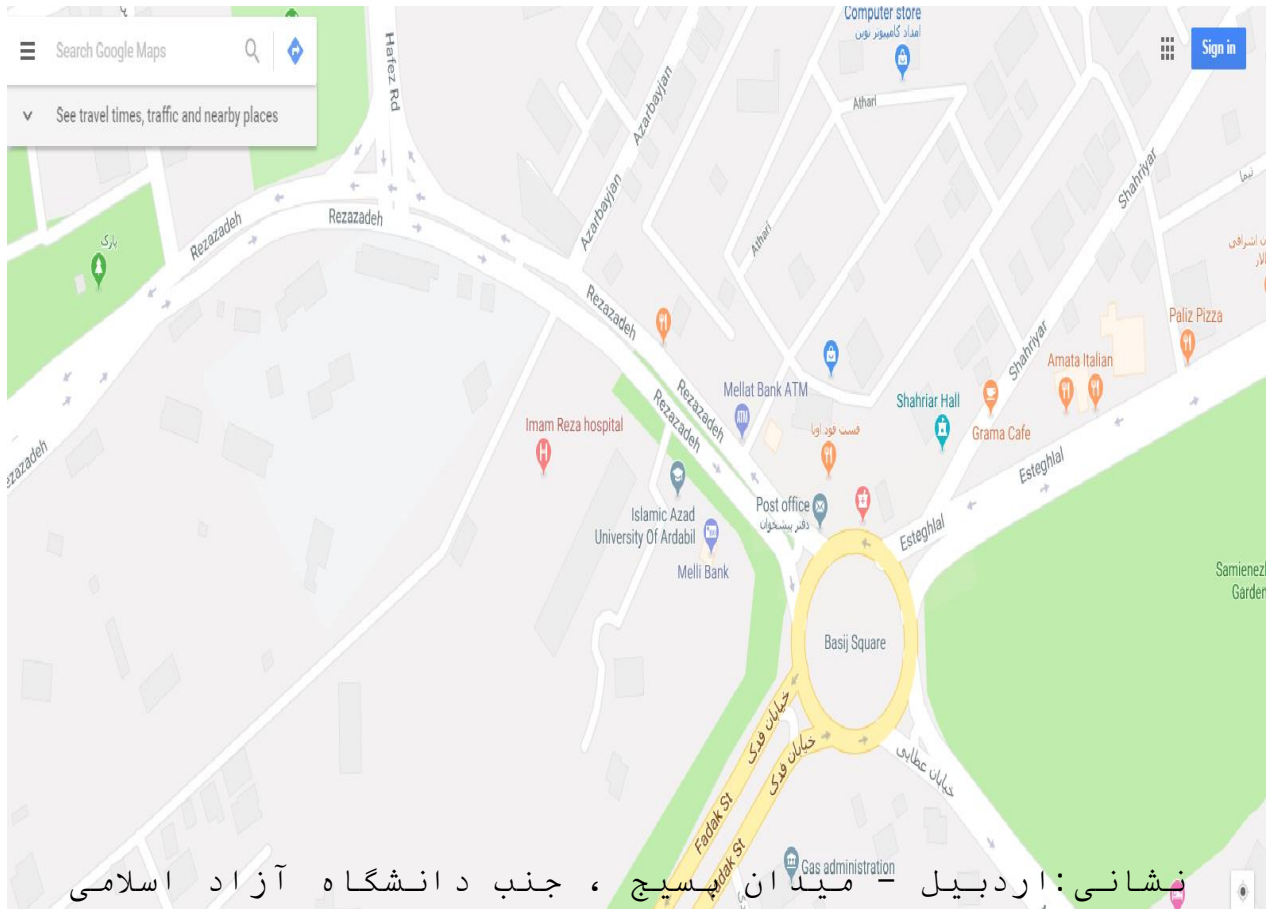
کتابخانه
آموزش
بیماران بین الملل
ارتباط با کارشناس IPD
فرم ها
فرم مددجویان
فرم پرسنل
پیشنهادات و انتقادات
تصاویر اسلایدر
لیست همه پیوند ها
تجسس با ما

۲. ستون سمت راست قسمت فرم را انتخاب نمایید. - فرم ها

۳. فرم مددجویان را کلیک نمایید.

۴. فرمی که مایل به تکمیل هستید را انتخاب نمایید

۵. پس از تکمیل فرم، دکمه ثبت را کلیک نمایید.



۰۴۵-۳۳۷۳۳۰۸۱-۵

۰۴۵-۳۳۷۳۳۰۸۶

ereza.edu@arums.ac.ir

✓ تلفن

✓ فکس

✓ ایمیل

با آرزوی سلامتی برای همه