

- **واريز وجه غير قانونی توسط بیمار، خارج از سیستم حسابداری، ممنوع بوده و تخلف محسوب می شود**

نحوه دریافت و رسیدگی به شکایت

داخلی : ۵۴۶۷

مسئول رسیدگی به شکایات : زهره قنبری

بیماران و مراجعین گرامی
شما می توانید جهت ارائه هرگونه پیشنهاد ، انتقاد و یا شکایت به یکی از طرق زیر با مسئولین مربوطه ارتباط حاصل فرمائید.

سایت بیمارستان:

← فرم الکترونیکی رسیدگی به شکایات www.faghihi.sums.ac.ir

فرآیند رسیدگی به شکایات

- **مراجعه حضوری :**
الف) مراجعه به دفتر رسیدگی به شکایات در ساعات اداری
ب) مراجعه به دفتر سوپروایزر واقع در ساختمان شماره ۱ در ساعات غیر اداری
مکاتبه ای :
شما می توانید مراتب را با ذکر نام و شماره تماس (در صورت تمایل به دریافت پاسخ) در فرم های موجود در طبقات ثبت نموده و در صندوق رسیدگی به شکایات مربوطه بیندازید.
- **تماس تلفنی :**
شما می توانید با شماره تلفن بیمارستان ۳۲۱۲۵۴۶۷ تماس حاصل نمایید و در صورت عدم حضور مسئولین در صندوق صوتی بیمارستان پیغام و شماره تماس خود را گذاشته تا در اولین فرصت با شما تماس گرفته شود .
تماس با شماره ۰۹۱۷۵۳۹۰۵۷۶ .
- **پیامک :**
ارسال پیامک از طریق شماره ۰۹۱۷۵۳۹۰۵۷۶ .
قابل ذکر است که موضوعات مطرح شده توسط مراجعین محترم ، در اولین فرصت در کمیته رسیدگی به شکایات مطرح و برحسب موضوع در اسرع وقت رسیدگی شده و پاسخ داده خواهد شد.



از من پیرس (Ray chat)

در سایت بیمارستان (www.faghihi.sums.ac.ir) قسمتی است که فعال بوده و بیماران هر گونه سوال در زمینه آموزشی، هزینه، نوبت دهی و... را مطرح کرده و مسئولین پاسخگو می باشند.

چکیده منشور حقوق بیمار

- ❖ دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.
- ❖ اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرارگیرد.
- ❖ حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
- ❖ ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل راز داری باشد.
- ❖ دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

دستبند شناسایی بیماران

- ❖ یکی از روش های شناسایی بیمار در زمان انجام اقدامات پرستاری و پزشکی مانند دارودهی، انجام اقدامات درمانی، سونوگرافی، سی تی اسکن، تزریق خون و ... استفاده از دستبند شناسایی می باشد
- ❖ دستبند شناسایی بیماران، توسط بخش پذیرش، تهیه و هنگام پذیرش و قبل از ورود بیمار به بخش، در اختیار ایشان قرار می گیرد.
- ❖ موارد مهم بر روی دستبند شناسایی شامل نام و نام خانوادگی، تاریخ تولد، نام پدر و کد ملی می باشد.
- ❖ ضروری است که بیمار، دستبند شناسایی را از پذیرش، تحویل نماید.
- ❖ محل مناسب برای بستن دستبند شناسایی بیماران، دست غالب بیمار می باشد.
- ❖ ضروری است تمامی پرستاران، پزشکان و کادر درمان قبل از انجام هر گونه اقدام، از بیمار نام و نام خانوادگی و تاریخ تولد را سوال نموده و با دستبند شناسایی تطبیق نمایند.
- ❖ در طول بستری، بیمار، در حفظ و نگهداری دستبند شناسایی کوشا باشد.
- ❖ هنگام ترخیص بیماران نیز دستبند شناسایی آنها تحویل بخش می شود و امحا می گردد.

امور بیمه و حسابداری



بسمه تعالی
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر قتیبی



قابل توجه مراجعین محترم

در راستای تکریم ارباب رجوع، به اطلاع می رساند نحوه انجام امور بیمه و حسابداری بیماران و بیمارستان به شرح ذیل می باشد:

انجام امور بیمه و حسابداری بیماران بر اساس بیمه به شرح ذیل می باشد:

- در صورت عدم پوشش بیمه درمانی در اسرع وقت به مده کاری (ساختمان شماره ۴) مراجعه تا جهت بیمه سلامت اقدام گردد.
- جهت تأیید بیمه، حتماً دفترچه بیمه یا کارت ملی در بخش نزد بیمار باشد.

تأمین اجتماعی		ارائه کارت ملی
بیمه سلامت (خدمات درمانی)		ارائه کارت ملی
خدمات درمانی نیروهای مسلح		ارائه دفترچه
سایر بیمه ها طرف قرارداد	باراکلیتیک	ارائه دفترچه یا معرفی نامه (در صورت وجود قرارداد سربایی)
	بستری	دفترچه + معرفی نامه

➔ هزینه تخت (هتلینگ) در بیمارستان های بخش دولتی در سال ۱۴۰۲، به شرح جدول زیر می باشد. (برحسب ریال)

درجه ارزشیابی بیمارستان	یک
یک تختی	۶/۱۶۶/۰۰۰
دو تختی	۶/۶۰۱/۰۰۰
سه تختی و بالاتر	۴/۵۹۸/۰۰۰
هزینه همراه	۱/۰۳۴/۰۰۰
CCU تخت بخش	۱۰/۶۶۹/۰۰۰
ICU تخت بخش	۲۱/۳۳۶/۰۰۰





جهت اطلاع از پوشش بیمه با شماره گیری کد های دستورالعمل زیر کتب اطلاع نمایید.

تأمین اجتماعی	*1420*1#
بیمه سلامت	*1666#

- ✓ هزینه تخت همراه در صورت تصاحب بیمار محاسبه می گردد. لازم به ذکر است که این خدمت مورد قبول بیمه نمی باشد و از محاسبه می گردد. لذا در صورتی که تمایل به استفاده از آن را ندارید بلافاصله پس از ورود به بخش، به مسئول ثبت اطلاع دهید.
- ✓ جهت جلوگیری از هرگونه سوء استفاده احتمالی، صرفاً هر نوع پرداخت در طول مدت بستری به صندوق بیمارستان صورت پذیرد.
- ✓ در هنگام پذیرش بیمار ارائه کد ملی بیمار الزامی می باشد. در صورتی که در بدو پذیرش کارت ملی را همراه تعداد در اولین فرصت که ملی بیمار را به واحد حسابداری ارائه نمایند.
- ✓ جهت آگاهی از میزان هزینه های (تعرفه) خدمات بیمارستان می توانید به سایت بیمارستان (آدرس سایت <http://trachini.sums.ac.ir>) قسمت راهنمای مراجعین) مراجعه نمایید، همچنین در واحد پذیرش و ترخیص تعرفه ها نصب می باشد.

تهیه کننده: واحد پیوند کیفیت