

## نحوه دریافت و رسیدگی به شکایت

داخلی : ۵۴۶۷

مسئول رسیدگی به شکایات : نوشین علیپور

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:

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

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 میتوانید 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 میتوانید 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 هرگونه 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

تاریخ برگزاری: ۱۳۰۲/۰۳/۰۹  
مکان: پذیرش، ۱۱

**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 مددکاری (ساختن 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	
بیمه سلامت ( خدمات درمانی )	
خدمات درمانی نیروهای مسلح	
سایر بیمه ها طرف قرارداد	باراکلیتیک بستری
ارائه کارت ملی	ارائه کارت ملی
ارائه دفترچه	ارائه دفترچه یا معرفی نامه ( در صورت وجود قرارداد سربازی)
دفترچه + معرفی نامه	دفترچه + معرفی نامه

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

درجه آرزیشایی بیمارستان	یک
یک تختی	۹/۱۹۶/۰۰۰
دو تختی	۶/۹۰۱/۰۰۰
سه تختی ویلا تر	۴/۵۶۸/۰۰۰
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 دستوری زیر کتب اطلاع نمایند .**

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

- ✓ هزینه تخت همراه در صورت تصاحب بیمار محاسبه می گردد . لازم به ذکر است که این خدمت مورد قبول بیمه نمی باشد و آزاد محاسبه می گردد . لذا در صورتی که تمایل به استفاده از آن را ندارید بلافاصله پس از ورود به بخش، به مسئول شیفت 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 تدارک در اولین فرصت کد 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://tashibi.sums.ac.ir>) قسمت راهنمای مراجعین) مراجعه نمایید ، همچنین در واحد پذیرش و ترخیص تعرفه ها نصب می باشد .

تهیه کننده : واحد پیبود کیفیت