



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی تهران

بیمارستان اعصاب و روان دل آرام سینا

آنچه همراهان و بیماران بیمارستان بایستی از حقوق گیرندگان خدمت بدانند

گروه هدف: بیماران و خانواده آن‌ها
تهیه کننده: مسئول حقوق گیرنده خدمت

بیمارستان به گیرنده خدمت حق می‌دهد تا در انتخاب پزشک و دیگران نظر خواهی کند.

برای اینکار اولاً باید با پزشک معالج هماهنگ گردد و در صورت تأیید پزشک معالج جا به جایی صورت می‌گیرد.

در صورت عدم موافقت پزشک معالج مسئله در کمیته پزشکان بیمارستان با حضور ریاست برگزار و تصمیم‌گیری می‌گردد.

نکته: چون مسئولیت قانونی بیمار به عهده پزشک معالج می‌باشد لذا در صورت عدم تأیید ایشان امکان مشاوره و نظر خواهی پزشک دوم وجود ندارد.

نیازهای عبادی

نمازخانه بیمارستان در طبقه دوم می‌باشد.

- یک جلد کتاب مقدس انجیل و یک جلد کتاب تورات در بیمارستان موجود می‌باشد.

شماره تلفن‌های ۲-۳۳۴۳۶۶۶۱ و ۷۷۵۱۲۲۴۱ دفتر آیت اله مکارم شیرازی و شماره تلفن ۶۶۷۶۰۲۳۰ جهت تماس با کلیسای کریم خان می‌باشد.

حفاظت از اموال بیماران

بیماران با کاهش سطح هوشیاری در حضور سرپرستار و حراست بیمارستان کلیه مدارک شناسایی وسایل همراه از جیب و کیف بیمار خارج شده و بعد از ثبت دقیق مشخصات وسایل در صورت جلسه تحویل مسئول حراست داده می‌شود. اگر همراه داشته باشد بعد از احراز هویت همراه کلیه وسایل با امضاء و اثر انگشت و تاریخ تحویل همراه می‌شود و در دفتر مخصوص در بخش ثبت می‌گردد. در هر بخش تابلویی باید نصب شده باشد و به بیمار توضیح داده شود از آوردن اشیاء گران قیمت به بیمارستان خودداری شود.



(امید است با یادگیری و اجرای موارد فوق بتوانیم نقش موثرتر و با کیفیت در خدمت
رسانی به بیماران داشته باشیم.)

رسیدگی به شکایات

در لابی فرایند رسیدگی به شکایات نصب می‌باشد و مسئول رسیدگی به شکایات خانم شقایق نیکخواه که اتاق ایشان در طبقه منفی ۱ می‌باشد که بعد از پیگیری ظرف ۲۴ ساعت نتایج به شکایت کننده اعلام می‌شود.

پیگیری نتیجه شکایات

موارد آتی بصورت پیگیری میدانی در صحنه انجام می‌گیرد که توسط سوپروایزر کنشیک پیگیری می‌شود و سپس نتایج و اقدام انجام شده به مسئول پیگیری شکایات اطلاع داده می‌شود.

شناسایی رده‌های مختلف کارکنان بیمارستان

همه کارکنان درمانی (پزشک، پرستار، روانشناس، بهیار، کمک بهیار، خدمات و اداری) می‌بایستی اتیکت شناسایی عکس‌دار با سمت داشته باشند و در اولین برخورد خود را به بیمار و همراهان معرفی نمایند.

