

خط مشی و روش، روش اجرایی، دستورالعمل

حقوق گیرنده خدمت

ردیف	خط مشی و روش	صفحه
۱	راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان	۳
۲	رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت	۶
۳	حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر	۹
ردیف	دستورالعمل	صفحه
۱	نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت	۱۳
ردیف	روش اجرایی	صفحه
۱	حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران	۱۶
۲	نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه	۱۸

خط مشی و روش

خط مشی و روش: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان	دامنه: پذیرش، ترخیص، بخش ها
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PP-۰۲ صفحه: ۱ از ۳

صاحبان فرایند و ذینفعان:

کلیه پرسنل پذیرش، اطلاعات، پرستاران، نگهبان ها

فرد پاسخگو:

مدیریت بیمارستان

تعاریف:

بیانیه سیاست / خط مشی:

با توجه به اهمیت تحقق رسالت بیمارستان، و با هدف ارائه مراقبت مطلوب از بیمار، و ارائه اطلاعات لازم به مراجعه کنندگان در خصوص نوع خدمات درمانی و غیردرمانی ارائه شده به آنان در این بیمارستان و لزوم شفاف بودن هزینه ها و نوع بیمه های طرف قرار داد و سیستم های حمایت مالی و اینکه گیرنده خدمت محق است تا براساس اطلاعات کامل و شفاف درخصوص روند درمانی خویش در مجموعه تصمیم گیری کند، سیاست بیمارستان بین المللی قائم (عج) از تدوین این خط مشی و روش اجرایی رعایت حقوق گیرندگان خدمت می باشد.

شیوه انجام کار:

- ۱- سایت بیمارستان حاوی تمامی اطلاعات در خصوص بخشهای درمانی، پاراکلینیکی و غیر درمانی اسامی پزشکان، برنامه زمانبندی ارائه خدمت توسط پزشکان و راههای تماس با بیمارستان جهت ارائه اطلاعات بیشتر و تکمیلی می باشد.
- ۲- بیمارستان از سیستم تبلیغات پیامکی جهت اعلام خدمات درمانی و غیر درمانی خویش در سطح شهر استفاده می نماید.
- ۳- در ورودی اصلی و فضای بیرونی بیمارستان تابلو بزرگی برای معرفی سازمانهای بیمه ای طرف قرارداد بیمارستان توسط مدیریت نصب شده است.
- ۴- در پذیرش بیمارستان تابلو و برگه های بیمه های طرف قرار داد با بیمارستان برای آشنایی بیماران با آنها نصب شده ارائه می گردد.
- ۵- در لابی بیمارستان اسامی تمامی بخشها و واحدهای موجود در بیمارستان نصب گردیده است.
- ۶- در قسمت اطلاعات بیمارستان یک نفر منشی در نوبت کاری صبح مستقر شده است تا به سوالات مراجعین محترم در خصوص نوع خدمات درمانی و غیر درمانی بیمارستان، برنامه های کلینیک بیمارستان و پزشکان حاضر در بیمارستان پاسخگو باشد.

خط مشی و روش: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان	دامنه: پذیرش، ترخیص، بخش ها
شماره ویرایش: ۱	کد سند: PR-PP-۰۲
تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱	صفحه: ۲ از ۳
تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	

۷- در هنگام مراجعه بیماران برای پذیرش در بیمارستان در صورت تمایل آنها به دانستن حدود هزینه های بستری در بخش مورد نظر توسط پرسنل پذیرش پاسخگویی صورت می پذیرد در صورتی که بیمار بخواهد اطلاعات تکمیلی را دریافت نماید به واحد ترخیص بیمارستان معرفی و راهنمایی می گردد.

۸- موارد تعهدی و غیر تعهدی بیمه ها به فرد توضیح داده شده و معرفی نامه بیمه در سیستم اسکن می گردد در خصوص بیمه های که نیاز به اخذ معرفی نامه توسط شبکه باشد این امر توسط واحد پذیرش بیمارستان صورت می پذیرد.

۹- در قسمت پذیرش بیمارستان برای ارتقا کیفیت و احترام بیشتر به حقوق گیرنده خدمت پرستار خوش آمدگو مستقر شده است تا به سوالات درمانی بیماران و همراهان پاسخگو باشد و برای رعایت حقوق گیرندگان خدمت آموزشهای لازم بدو ورود را به آنان ارائه و بیماران بدحال و شدیداً بدحال را تا تحویل به بخش بستری شونده همراهی و تحویل سرپرستار بخش نماید.

۱۰- در صورتی که بیمار دستور بستری داشته باشد، اطلاعات لازم در مورد هزینه اتاق دو تخته یا تک تخته و VIP به منظور اطلاع رسانی هزینه ها و قرار دادن لیست قیمت تخت و سایر هزینه های در اختیار بیمار قرار گرفته و حق تصمیم گیری به ایشان واگذار می گردد (اطلاع رسانی توسط پذیرش، بخش، ترخیص و دفتر پرستاری)

۱۱- در صورت نیاز به همراه، توضیحات لازم در مورد نحوه حضور همراه در بخش و هزینه آن گفته شده و به همراه اطلاع رسانی های لازم توسط بخشی که بیمار در آن بستری است و پرستار خوشامدگو ارائه می شود.

۱۲- در صورت لزوم جهت همکاری با بیمار، ودیعه به صورت نقدی اخذ می گردد.

۱۳- برای اطلاع رسانی به مردم و مراجعین تابلو اطلاعات بیمارستان و خدمات قابل ارائه در آن در کلیه فضاهای بیمارستان نصب گردیده است.

۱۴- بیمارستان اقدام به نشر چاپ مجله و نشریه برای اطلاع رسانی به جامعه در خصوص خدمات و امکانات خویش نموده است.

نحوه نظارت بر اجرای خط مشی و روش:

نظارت بر اجرای صحیح این خط مشی و روش اجرایی برعهده مدیر بیمارستان می باشد تا امکانات لازم را برای اطلاع رسانی در سایت و رسانه های جمعی و ... فراهم سازد.

منابع و امکانات:

تجربه بیمارستان

خط مشی و روش: راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان	دامنه: پذیرش، ترخیص، بخش ها
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PP-۰۲ صفحه: ۳ از ۳

تهیه کنندگان: خانم عظیمی خانم محمد زاده خانم رزاقی خانم پورصادقی	سمت: پرسنل پذیرش پرسنل ترخیص پرسنل اطلاعات مسئول حقوق گیرنده خدمت	امضاء:
تایید کننده: آقای حسن نژاد	سمت: مدیریت بیمارستان	امضاء:
ابلاغ کننده: آقای دکتر کریم زاد حق	سمت: مدیر عامل بیمارستان	امضاء:

خط مشی و روشی: رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت	دامنه: کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۰ تاریخ بازنگری: ۰ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PP-۰۳ صفحه: ۱ از ۳

صاحبان فرایند و ذینفعان:

پزشکان ، پرستاران ، کارشناسان پاراکلینیک ، خدمات

فرد پاسخگو:

مدیر پرستاری

تعاریف:

بیانیه سیاست و خط مشی:

به منظور حمایت از حقوق بیمار و با هدف حفظ حریم خصوصی و اسرار بیماران سیاست پوشاندن مناطقی از بدن گیرنده ی خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیاز به مداخله ندارند و آموزش و افزایش آگاهی نیروها در جهت رعایت حریم خصوصی و تعالی ارزشهای انسانی اتخاذ شده است

شیوه انجام کار:

۱. خدمات سلامت با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت (حق خلوت و رعایت اصل رازداری) توسط پرسنل ارائه میشود
۲. تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت توسط مسئول تدارکات فراهم می شود
۳. در همه بخشها به خصوص بخشهای مراقبت ویژه، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان)، در صورت درخواست بیمار، امکانپذیری باشد. (با رعایت این اصل که استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد).
۴. در بخش های بالینی و پاراکلینیک و اتاق عمل، از پوشانده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیازی به مداخله ندارند، توسط مسئول بخش، اطمینان حاصل می شود
۵. حریم مناسب در قرار گیری تخت ها رعایت می شود و از پاراوان و یا پرده های سقفی اطراف تخت ها در بخش ها جهت حفظ حریم خصوصی استفاده می شود
۶. مواردی همچون در زدن در زمان ورود به اتاق، به ویژه در صورت درخواست بیمار و یا همراه وی رعایت می گردد
۷. رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آنرا استثنا کرده باشد
۸. در کلیه ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی به حریم خصوصی بیمار توسط تیم درمان احترام گذاشته می شود
۹. فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی میشوند میتوانند به اطلاعات بیمار دسترسی داشته باشند

خط مشی و روشی: رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت	دامنه: کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۰ تاریخ بازنگری: ۰ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: ۰۳-PP-PR صفحه: ۲ از ۳

۱۰. بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرامعتمد خودرا همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک میباشد مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد.
۱۱. حریم خصوصی بیمار، توسط پزشکان و پرستاران، خصوصا هنگام سؤال وجواب های بالینی، آزمایشات، روشها و درمان ها و نقل وانتقال، رعایت می شود
۱۲. جهت بیمارانی که تمایل دارند تنها، به دور از کارکنان، دیگر بیماران و حتی اعضاء خانواده خود باشند تمهیدات لازم توسط سرپرستار صورت می پذیرد
۱۳. اطلاعات بهداشتی باید فقط در موارد ذیل افشاء شوند یا در دسترس قرار بگیرند.
 - a. استفاده برای مراقبت بهداشتی مستقیم: وقتی درخواستی به وسیله بیماریا مؤسسه مراقبت بهداشتی مسؤول مراقبت مستقیم بیمار موجود باشد.
 - b. استفاده شخصی: وقتی توسط بیماریا نماینده قانونی وی مجاز شمرده شود.
 - c. استفاده ثانویه: وقتی افراد یا نهادهای مجاز درخواست کنند
 - d. استفاده قانونی: وقتی توسط قانون درخواستی صورت بگیرد.
۱۴. در مواردی که بیماریا نماینده وی رضایت ندارد، هیچگونه اطلاعاتی نباید درباره بیمارستان یا بیماری وی افشاء شود
۱۵. در صورت مراجعه ی بیمار جهت تحویل مدارک پرونده، با درخواست وی و با دستور مدیر یا رئیس بیمارستان جهت کپی برابر با اصل مدارک توسط مسئول مدارک پزشکی تحویل بیمار می گردد
۱۶. دوره های آموزشی در خصوص ارزشها و عقاید گیرندگان خدمت، ارتقاء مهارت های رفتاری و ارتباطی و ... بطور مستمر جهت پرسنل و مسئولین واحدها برگزار می گردد.

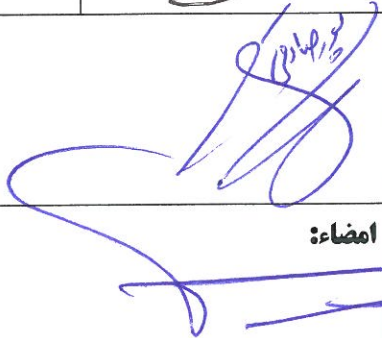
نحوه نظارت بر اجرای خط مشی و روش:

نظارت بر اجرای صحیح این خط مشی و روش اجرایی برعهده مدیر بیمارستان می باشد.

منابع و امکانات:

دستورالعمل انطباق و سنجه های اعتبار بخشی حقوق گیرندگان خدمت

خط مشی و روشی: رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت	دامنه: کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۰ تاریخ بازنگری: ۰ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: ۰۳-PP-PR صفحه: ۳ از ۳

تهیه کنندگان:	سمت:	امضاء:
خانم قربانی خانم شرافت خانم پورصادقی	مدیر پرستاری سوپروایزر آموزشی مسئول حقوق گیرنده خدمت	
تایید کننده: آقای حسن نژاد	سمت: مدیریت بیمارستان	
ابلاغ کننده: آقای دکتر کریم زاد حق	سمت: مدیر عامل بیمارستان	

خط مشی و روشی: حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های	دامنه: کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
در معرض خطر	
شماره ویرایش: ۱	کد سند: PR-PP-۰۱
تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱	صفحه: ۱ از ۳
تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	

صاحبان فرایند و ذینفعان:

پزشکان ، پرستاران ، خدمات

فرد پاسخگو:

مسئول حقوق گیرنده خدمت

تعاریف:

بیانیه سیاست / خط مشی:

با توجه به اهمیت تحقق رسالت بیمارستان ، و با هدف ارائه مراقبت مطلوب بیمارستان و با عنایت به اینکه ، لازمه مراقبت مطلوب از بیمار ، تعیین حقوق ، مسئولیت های بیمار و سایر گیرندگان خدمت به منظور ارتباط مناسب و صادقانه ، احترام به ارزش های شخصی ، حمایت از گروههای آسیب پذیر از سیاستهای بیمارستان بین المللی قائم(عج) می باشد.

شیوه انجام کار:

کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، گیرندگان خدمت مجهول الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست

- ۱- این بیمارستان دارای بخش بلوک زایمان جهت زایمان مادران باردار ، می باشد و در صورت ورود مادران باردار و یا افرادی که مراقبتهای حین بارداری نیاز دارند ابتدا مورد معاینه و در صورت نیاز در بخش بستری میگردند و از کلیه خدمات درمانی و بهداشتی و ... مانند سایر بیماران بهره می برند.
- ۲- پزشک معالج در همه بخشها و واحدهای بیمارستان در ارائه دستورات درمانی شرایط بیمار را (کودک ، ناتوان ، باردار و) در نظر گرفته و با توجه به شرایط سنی و جسمی بیمار روش درمانی را تعیین می نماید
- ۳- در روشهای درمانی که برای گروه خاصی ممکن است باعث ایجاد صدمه شود (رادیولوژی برای مادران باردار) پزشک معالج در حد ممکن ، از تجویز خودداری می نماید.
- ۴- شناسایی و جمع اوری اطلاعات در خصوص این قسم از بیماران برعهده سرپرستار/ بخشها / مسئولین شیفت می باشد.
- ۵- گروه های آسیب پذیر مراجعه نموده به بیمارستان دارای الویت نوبت دهی و الویتهای درمانی هستند.
- ۶- بیمارستان جهت حمایت از بیماران روش اجرائی کنترل درد را تهیه و بر اساس آن عمل می نماید.
- ۷- تمام کودکان و نوجوانان بیمار مراجعه کننده به مراکز درمانی باید مورد ویزیت ، معاینه و درمان مناسب پزشکی قرار می گیرند و از بالاترین خدمات مراقبتی و درمانی برخوردار شوند و این موضوع بستگی به نژاد، دین، ملیت، جنسیت، سطح اقتصادی و... ندارد.

خط مشی و روشی: حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر	دامنه: کلیه بخشی ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۱	کد سند: ۰۱-PP-PR
تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱	صفحه: ۲ از ۳
تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	

- ۸- هیچ کس حق فیلمبرداری، عکسبرداری از بیمار را بدون اجازه والدین ندارد و برای این امر تیم درمان باید با ارائه توضیحات لازم، از والدین اجازه کتبی بگیرند.
 - ۹- کودکان و نوجوانان در طی مدت بستری، حق ملاقات و تماس با خانواده خود را دارند. مگر در مواردی که تیم درمان بنا به مصلحت درمانی موقتاً این ارتباط را محدود کند.
 - ۱۴- کودک حق دارد در محیط درمانی در کنار پدر و مادر باشد مگر مواردی که پزشک تشخیص می دهد که باید از والدین جدا شود.
 - ۱۵- از تهدید و ترساندن کودک خودداری و کودک را از والدینش جدا نمی شود
 - ۱۶- کارکنان مراکز درمانی نباید هیچ هدیه ای را از سوی والدین و خانواده کودک بپذیرند
 - ۱۷- کتابچه های آموزشی و پمفلت در مورد ارتقای سلامت جسمی و روانی کودک و نوجوان به زبان ساده و روشن تهیه شود و در اختیار والدین و نوجوان قرار گیرد مثل تغذیه با شیر مادر، تغذیه صحیح، واکسیناسیون و ...
 - ۱۸- کارکنان بیمارستان با علائم و نشانه های بد رفتاری با کودک آشنا هستند و روشهای مناسب بررسی و مراقبت از کودک را بدانند.
 - ۱۹- بیمارستان برای بیماران معلول مراجعه کننده در بخش خدماتی را متناسب با شرایط ویژه آنها در نظر گرفته است (مانند رمپ، سرویس بهداشتی معلولین) و علاوه بر این برای بیمارانی با عدم توانایی تکلم از تخته وایت برد جهت برراری ارتباط استفاده می شود.
 - ۲۰- بیمارستان برای بیماران نیازمند و دارای مسائل و مشکلات مالی، مصوباتی مبنی بر ارائه تخفیف و کمک های نقدی را دارد.
- حمایتهای ایمنی و حفاظتی برای گروه های آسیب پذیر:
۱. ویلچر جهت جابجایی و نقل و انتقال افراد ناتوان و سالمند در کلیه بخشها موجود است (و ورود های اصلی بیمارستان)
 ۲. جهت رفاه حال بیماران و رعایت شرایط ایمنی نرده هایی در اطراف دیوارو فضاهای بخش قرار گرفته ست.
 ۳. در کلیه سرویس های بهداشتی دستگیره و نرده و زنگ احضار پرستار قرار داده شده است.
 ۴. درمان و انجام اعمال جراحی برای افراد و گروه های آسیب پذیر با احتیاطات خاصی صورت می گیرد.
 ۵. جهت حمایت و نگهداری کودکان یک نفر همراه بخصوص مادر بیمار اجازه همراهی و حضور با وی در بخش را دارد.
 ۶. کلیه تختهای موجود در بخش اطفال و نوزادان و NICU دارای نرده های اطراف تخت می باشد
 ۷. حمایت از گروه های آسیب پذیر بسیار گسترده و شامل: محافظت از آنها در قبال سو استفاده، مراقبت سهل انگارانه، امتناع از ارائه خدمات و ... می باشد

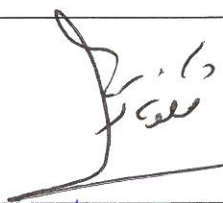
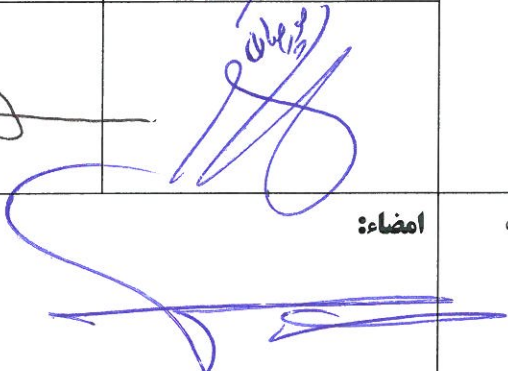
نحوه نظارت بر اجرای خط مشی و روش:

این امور از طریق ارزیابی و مصاحبه های روزانه با بیماران و همراهان در کلیه ایام و ماهها و مورد ارزیابی و بررسی قرار می گیرد.

منابع و امکانات:

تجربه بیمارستان

خط مشی و روشی: حمایت از گروههای آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر	دامنه: کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PP-۰۱ صفحه: ۳ از ۳

تهیه کنندگان: خانم قربانی خانم شرافت خانم زائر ثابت خانم پورصادقی	سمت: مدیر پرستاری سوپروایزر آموزشی نماینده سوپروایزرین مسئول حقوق گیرنده خدمت	امضاء: 
تایید کننده: آقای حسن نژاد	سمت: مدیریت بیمارستان	امضاء: 
ابلاغ کننده: آقای دکتر کریم زاد حق	سمت: مدیر عامل بیمارستان	امضاء: 

دستور العمل

دستورالعمل: حفاظت از اموال گیرنده خدمت	دامنه: مسئول حقوق گیرنده خدمت
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-WI-۰۱ صفحه: ۱ از ۲

هدف:

ارائه خدمات استاندارد به بیماران و با رعایت امانت داری و محافظت از اموال دارایی های آنها در زمان انتقال به بیمارستان و ایجاد محیط امن در بیمارستان برای رفاه حال بیماران.

تعاریف:

اموال مشتری: هرگونه دارایی متعلق به گیرنده خدمت که توسط وی به بیمارستان آورده می شود و یا در حین درمان برای وی در بیمارستان ایجاد می شود. (مثل جواب تستهای پاراکلینیک)

شرح اقدامات:

نگهداری اموال گیرندگان خدمت:

- جهت امانت گذاشتن اموال و وسایل بارزش بیمار راهنمایی های لازم توسط سرپرستاران بخشها به بیمار گردد.
- ۱- تحویل وسایلی مثل وسایل شخصی بیمار مانند لیوان، قاشق، دفترچه بیمه بیمار، دستمال کاغذی حین تحویل گرفتن بلامانع است در صورتیکه در ICU بستری می شود نیز دفترچه بیمه بیمار در کشوی دارویی میز بیمار باقی بماند.
- ۲- لباس های بیمار و پول و طلا و مدارک پزشکی غیرمرتبط حین بستری در بخش با رسید به همراهان تحویل داده شود.
- ۳- در صورت آوردن بیماران اورژانسی با شرایط ویژه که فاقد همراه می باشد کلیه اموالی که با بیمار به بیمارستان آورده شود باید توسط نگهبان /سرپرستار/مسئول بخش/شاهد و سوپروایزر و یا نماینده دفتر پرستاری صورتجلسه گردد و توسط افراد مهر امضا شده صورتجلسه گردد و درجایی ایمن حفظ گردد. (در صورت هوشیار بودن بیمار لیست تهیه شده توسط خود فرد هم باید امضا و تأیید گردد).
- ۴- دندان مصنوعی بیمار در صورت بستری به همراهان تحویل داده شود و رسید از همراهان تحویل گرفته شود. همچنین در گزارش پرستاری پذیرش موارد تحویل گرفته شده و تحویل داده شده ذکر گردد.
- ۵- حین تحویل بیمار کلیه وسایل شخصی و مدارک پزشکی تحویل و داروهای بیمار در دفتر مخصوص تحویل و تحول بیمار و همچنین در گزارش پرستاری ثبت شود (تاریخ و نام، امضای پرستار ثبت می شود).
- ۶- وسایل قیمتی بیمار در بخش ها نزد خود بیمار باقی ماند و در اسرع وقت تحویل همراه گردد و بخش هایی مثل ICU,CCU این اموال در بخشها حضور نماینده دفتر پرستاری رسید و صورتجلسه شده و تحویل دفتر پرستاری قرار گیرد تا موارد را تحویل همراه بیمار نمایند.
- ۷- در صورتیکه بیمار طلا و ساعت و لباس قیمتی به همراه داشته با رسید به همراهان تحویل داده شود.
- ۸- در صورتیکه بیمار حین پذیرش در بخش همراه نداشته باشد وسایل در یک کیسه جمع آوری شده و توسط مسئول بخش در انبار بخش نگهداری شود (با ثبت نوع و تعداد اموال در پرونده بیمار) علاوه بر این مواردی که در بخش به امانت گذاشته می شود باید توسط نماینده دفتر پرستاری/سرپرستار یا مسئول شیفت/۲ نفر از پرسنل بخش صورت برداری گردد و مهر و امضا شود. (در صورت هوشیار بودن بیمار لیست تهیه شده توسط خود فرد هم باید امضا و تأیید گردد).
- ۹- در صورت تحویل بیمار از بخشی به بخش دیگر کلیه اوراق پرونده بیمار نیز بررسی شود.
- ۱۰- در صورت تحویل دادن مدرک یا مدارکی از بیمار به پزشک، از پزشک رسید دریافت شود.
- ۱۱- تمام داروهای شخص بیمار در حین تحویل بیمار از بخشی به بخش دیگر با ذکر تعداد و نوع دارو تحویل داده شود و در دفتر ثبت گردد.

دستورالعمل: حفاظت از اموال گیرنده خدمت	دامنه: مسئول حقوق گیرنده خدمت
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-WI-۰۱ صفحه: ۲ از ۲

- ۱۲- در هنگام ترخیص بیمار تمامی لوازم شخصی بیمار به وی و همراهان تحویل داده شود و در گزارش پرستاری ذکر گردد و در مورد لوازم قیمتی رسید گرفته شود و داخل پرونده ضمیمه شود.
- ۱۳- در صورت اعلام مفقودی اموال بیماران این امر باید در قالب صورتجلسه ای با حضور نگهبان و مدیریت بیمارستان تهیه شود و پیگیری های لازم صورت گیرد.
- ۱۴- جهت تحویل موارد امانت گذاشته توسط همراهان بیمار ارائه کارت شناسایی معتبر فرد و بیماری که لوازم وی امانت است الزامی است.
- ۱۵- در خصوص مدارک و مستندات هم که توسط بیمار و همراه در واحد مالی تا زمان تسویه حساب به امانت گذاشته می شود موارد توسط متصدی صندوق و بیمار و همراه و یک نفر شاهد صورتجلسه شده و به امضا کلیه افراد برسد و در زمان تسویه حساب مدارک و لوازم امانتی با ارائه سند شناسایی معتبر به فرد تحویل و رسید تحویل به وی ارائه گردد.

منابع ، امکانات و کارکنان مرتبط:

کمد قفل دار در بخش ، گاو صندوق ، رسید تحویل اموال
کلیه پرسنل درمان و غیر درمان

منابع:

تجربه بیمارستان

تهیه کنندگان:	سمت:	امضاء:
خانم قربانی	مدیر پرستاری	
خانم هادیانی	نماینده پرستاری	
خانم عظیمی	نماینده پذیرش	
آقای صاحبی	مسئول انتظامات	
خانم پورصادقی	مسئول حقوق گیرنده خدمت	
تایید کننده: آقای حسن نژاد	سمت: مدیریت بیمارستان	امضاء:
ابلاغ کننده: آقای دکتر کریم زاد حق	سمت: مدیر عامل بیمارستان	امضاء:

روش اجرایی

روشی اجرایی: حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران	دامنه: کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PR-۰۱ صفحه: ۱ از ۲

هدف:

رعایت حریم خصوص بیماران و حفظ اطلاعات آنان و کاستن از مخاطرات افشا اطلاعات بیماران

تعاریف:

شیوه انجام کار: (چه فعالیتی، چه زمانی، در چه محلی، توسط چه کسی انجام می شود)

- ۱- هنگامی که اطلاعات پزشکی یا دیگر اطلاعات مرتبط با سلامتی، جمع آوری و مستند گردید، برای شناخت و آشنایی با بیمار و نیازهای او، و برای تامین خدمات و مراقبت مهم به شمار می آید. این اطلاعات می تواند بر روی کاغذ، یا به شکل الکترونیکی، یا ترکیبی از این دو ثبت شود. بیمارستان محرمانه بودن این اطلاعات را رعایت می کند و خط مشی ها و روش هایی را برای حفظ و جلوگیری از مفقود شدن یا سوء استفاده به کار بندد.
- ۲- پرونده بیمار در بالای سر بیمار در اتاق درمان قرار نگیرد و باید در ایستگاه پرستاری نگهداری شود. و فقط پزشکان و پرستاران منشی بخش به آن دسترسی دارند.
- ۳- کارکنان با خودداری از نصب اطلاعات محرمانه مربوط به بیمار در اتاق او یا در ایستگاه پرستاری و با مطرح نکردن بحث های مربوط به بیمار در اماکن عمومی، محرمانه بودن اطلاعات بیمار را رعایت کرده و به آن احترام گذارند.
- ۴- درخصوص اخذ مدارک و مستندات پرونده بیماران بعد از ترخیص در صورتی که فرد از سوی نهاد و سازمانی دارای نامه باشد و اوراق مورد نیاز در آن قید گردد این امر با دستور مدیریت برای فرد قابل تکثیر و با مهر کپی برابر اصل به وی ارائه گردد.
- ۵- درخصوص اوراقی از پرونده که بیمار یا همراه نیاز به آنها دارد این امر ابید توسط درخواستی به مدیریت ارائه گردد و فقط در صورتی که فرد مدارک هویتی لازم را داشته باشد و مدارک هویتی بیمار هم همراه وی باشد و جز بستگان درجه یک بیمار باشد با رعایت ضوابط و مقررات کپی مدارک در اختیار وی قرار گیرد.
- ۶- بخشهای درمانی و پزشکان و پرستاران از بازگویی اطلاعات موجود در پرونده بیماران در امور غیر درمانی وی باید اجتناب نمایند.
- ۷- بیمارستان به هیچ عنوان اطلاعات پرونده و اطلاعات پزشکی بیمار را در اختیار افراد غیر قرار ندهد.
- ۸- کلیه مکاتبات و موارد صورت گرفته محرمانه در دفتر مدیریت بیمارستان قابل بایگانی می باشند و دبیرخانه بیمارستان حق ارائه مکاتبات محرمانه را به هیچ فردی غیر از مدیریت بیمارستان ندارد.
- ۹- دستورالعمل این روش اجرایی هم به کلیه بخش ها ابلاغ شده است.

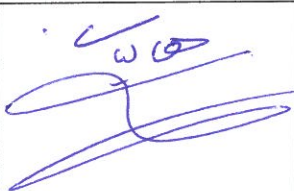
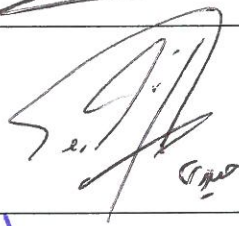
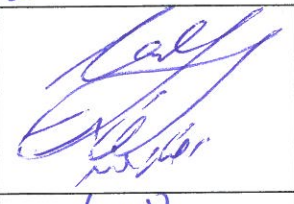
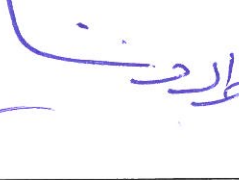
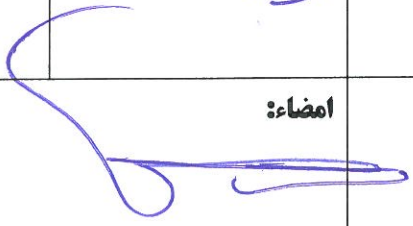
روش اجرایی: حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران	دامنه: کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PR-۰۱ صفحه: ۲ از ۲

منابع، امکانات و کارکنان مرتبط:

- پزشکان و پرستار، کارشناسان پاراکلینیکی، پرسنل ترخیص، پرسنل مدیریت اطلاعات سلامت
- پرونده بیمار

منابع/مراجع:

- فناوری اطلاعات سلامت دکتر فرحناز صدوقی، مهناز صمدبیک و همکاران انتشارات جعفری ۱۳۹۰
- دستورالعمل شرایط ارائه و بهره برداری از اسناد و مدارک ضبوط در پرونده های پزشکی - دانشگاه علوم پزشکی ایران

تهیه کنندگان:	سمت:	امضاء:
خانم قربانی	مدیر پرستاری	
خانم هادیانی	نماینده پرستاری	
آقای طالب خانی	مسئول مدیریت اطلاعات سلامت	
آقای رضا زاده	کارشناس مدیریت اطلاعات سلامت	
خانم پورصادقی	مسئول حقوق گیرنده خدمت	
خانم حیدری	مسئول دبیر خانه	
تایید کننده: آقای حسن نژاد	سمت: مدیریت بیمارستان	امضاء: 
ابلاغ کننده: آقای دکتر کریم زادحق	سمت: مدیر عامل بیمارستان	امضاء: 

روش اجرایی: نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهوية	دامنه: پذیرش، کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PR-۰۲ صفحه: ۱ از ۲

هدف:

با توجه به اهمیت لزوم ارائه خدمات صحیح به بیماران مجهول الهوية و جلوگیری از بروز خطا، باهدف انجام خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی صحیح برای بیماران و بازگشت سلامت آنها

تعاریف:

بیمار مجهول الهوية: بیماری که در زمان پذیرش در بیمارستان هیچگونه مدارک هویتی نداشته و همراهی هم با وی نباشد تا اطلاعات لازم را در اختیار بیمارستان قرار دهد لذا از لحاظ هویتی بیمار قابل شناسایی و امکان دسترسی به اشنایان وی در گام اول مقدور نمی باشد.

شیوه انجام کار: (چه فعالیتی، چه زمانی، در چه محلی، توسط چه کسی انجام می شود)

۱. واحد پذیرش بیمارستان به عنوان اولین جایگاه ایجاد ارتباط باید نسبت به پذیرش بیمار اقدام نماید.
۲. در زمان پذیرش بیمار به دلیل عدم وجود مدارک هویتی و یا همراه بیمار مجهول الهوية متصدی پذیرش باید کلیه موارد هویتی بیمار را مد نظر قرار دهد و اطلاعات لازم بصورت دقیق و خوانا در پرونده بیمار درج گردد. (مانند زمان حضور فرد در بیمارستان، فرد افراد و یا وسیله ای که بیمار توسط آن به بیمارستان انتقال یافته است)
۳. در خصوص اخذ رضایت های آگاهانه هم در صورتی که بیمار در وضعیت اورژانسی باشد هیچ پزشک و مرکز درمانی حق ندارد تا از ارائه خدمات لازم به وی اجتناب نموده و کلیه خدمات درمانی اورژانسی باید برای بیمار به عمل آید.
۴. در کلیه مراحل پذیرش بیمار باید نیروهای نگهبانی بیمارستان سریعاً اقدام به تهیه صورتحجلسه نمایند و این موضوع سریعاً به دفتر پرستاری و در نوبتهای کاری صبح فورا به مدیریت بیمارستان اطلاع رسانی گردد.
۵. در فرم بیمار مجهول الهوية باید کلیه اطلاعات پایه مانند تاریخ و ساعت تنظیم، سن تقریبی، قد، جنس بیمار، مشخصه های ظاهری مانند چاقی و لاغری، علامتهای خاص روی بدن، رنگ چشم، و... الزاماً قید گردد علاوه بر این کلیه متعلقات فرد شامل البسه اشیا قیمتی و جواهرات مدارک و ... باید همه حفظ و در صورت جلسه ذکر گردد.
۶. باید مسئول انتظامات سریعاً موضوع را با پلیس ۱۱۰ طرح و خواهان حضور اکیپ در بیمارستان گردد.
۷. باید صورتحجلسه تهیه شده توسط متصدی پذیرش، پرستار اورژانس، ریهالپزشک اورژانس، سوپروایزر، نماینده انتظامات و تیم ۱۱۰ امضا گردد.

نکات مهم در تکمیل مشخصات پرونده بیمار مجهول الهوية:

- نام و نام خانوادگی بیمار به علت مجهول الهوية بودن به نام مجهول الهوية درج گردد. (کارت اندکس برای بیمار نام مجهول الهوية تهیه و در ردیف م فایل گردد).
- در صورت تعدد بیماران مجهول الهوية کارتهای اندکس به تقدم و تاخر ورود بیمار فایل می گردد.
- جهت تخمین سن بیمار باید از نظر پزشک اورژانس استفاده گردد.
- در خصوص ادرس بیمار می توان محل یافته شدن بیمار ذکر گردد.
- نام مرکز نیروی انتظامی، فرد اطلاع دهنده به نیروی انتظامی، تاریخ و ساعت تماس و نام مامور باید قید گردد.
- کلیه اموال و متعلقات بیمار (حتی لباس بیماران مصدوم که پاره شده است) باید حفظ و نگهداری و در صورتحجلسه قید گردد.
- مکاتبه با دانشگاه مبنی بر اعلام حضور بیمار مجهول الهوية در بیمارستان و ارائه عکس و ... برای درج در روزنامه و اطلاعیه.

روش اجرایی: نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه	دامنه: پذیرش ، کلیه بخش ها و واحدهای درمانی
شماره ویرایش: ۱ تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۰/۱ تاریخ بازنگری بعدی: ۹۶/۱۰/۱	کد سند: PR-PR-۰۲ صفحه: ۲ از ۲

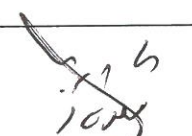
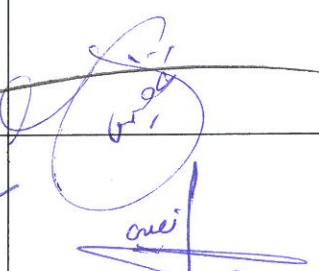
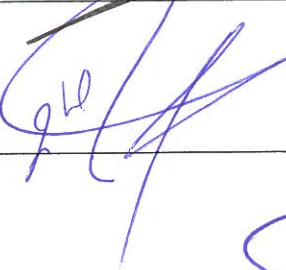
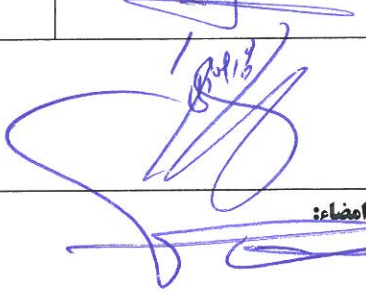
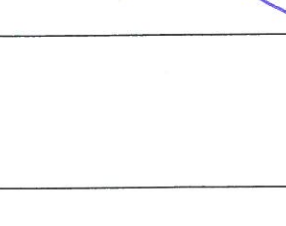
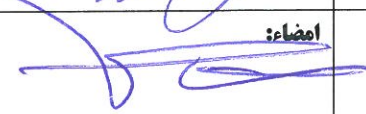
- به بیماران مجهول الهویه در زمان پذیرش باید کد شناسایی جداگانه ارائه گردد.
- کلیه گزارشات پزشکی این قسم از بیماران باید خوانا و دقیق باشد.
- کلیه خدمات درمانی و مراقبتی صورت گرفته برای آن باید در پرونده درج گردد.
- کلیه تشخیص ها باید در پرونده بیمار درج گردد.
- در صورتی که بیمار فوت نماید باید جنازه به سردخانه بیمارستان منتقل گردد
- با طی مراحل قانونی و اداری جنازه توسط مقامات ذی ربط به پزشکی قانونی منتقل گردد.
- پس از عکسبرداری و سایر اقدامات از طریق پزشکی قانونی با شهرداری جهت دفن تحویل داده شود.

منابع ، امکانات و کارکنان مرتبط:

پرونده بیمار ، پزشکان اورژانس ، سوپروایزر شیفت ، پرستاران ، پرسنل پذیرش

منابع/مراجع:

تجربه بیمارستان

تهیه کنندگان:	سمت:	امضاء:
خانم قربانی	مدیر پرستاری	
آقای صاحبی	مسئول انتظامات	
خانم عظیمی	مسئول پذیرش	
خانم نصیبی	سرپرستار اورژانس	
خانم پور صادقی	مسئول حقوق گیرنده خدمت	
تایید کننده: آقای حسن نژاد	سمت: مدیر بیمارستان	امضاء: 
ابلاغ کننده: آقای دکتر کریم زاد حق	سمت: مدیر عامل بیمارستان	امضاء: 