



دانشگاه علوم پزشکی شیراز

مرکز آموزشی درمانی بیمارستان ابن سینا



راهنمای مراجعین و بیماران

کار گروه تحول اداری



کمیته تکریم ارباب رجوع



پاییز ۱۳۹۵

فهرست مطالب

صفحه

- ۳ مقدمه -
- ۳ بخش های بستری -
- ۴ واحدهای پاراکلینیکی -
- ۴ بخش روانشناسی -
- ۴ واحدهای اداری -
- ۵ واحد درمانگاه بیمارستان -
- ۵ نحوه پذیرش بیمار -
- ۶ مدارک مورد نیاز جهت بستری -
- ۶ شرایط مرخصی موقت -
- ۶ شرایط استرداد وجه -
- ۷ مقررات بیمارستان جهت مراجعین -
- ۷ رسیدگی به شکایات -
- ۸ آدرسها و تلفن های مورد نیاز مراجعین -

مقدمه:

با عرض خوش آمدگویی به شما و آرزوی سلامت و بهبودی برای شما و طلب شفای عاجل کلیه بیماران از درگاه متعال، به منظور اطلاع رسانی و راهنمایی و تسریع در انجام خدمات درمانی و اداری و همچنین جلب رضایت شما عزیزان و در راستای تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق گیرندگان خدمت این کتابچه راهنما تهیه گردیده و امید است که مطالب آن مفید و مؤثر واقع شود.

بیمارستان ابن سینا یک مرکز تخصصی و فوق تخصصی در زمینه روانپزشکی بوده

و دارای قسمتهای زیر است :

بخش های بستری شامل :

۱- بخش اتفاقات زنان و مردان در طبقه همکف با ۴۱ تخت فعال

۲- بخش یک مردان در طبقه دوم با ۳۴ تخت فعال

۳- بخش ۲ مردان در طبقه دوم با ۳۶ تخت فعال

۴- بخش ۳ و ۵ مردان در طبقه اول با ۵۷ تخت فعال

۵- بخش ۴ مردان در محوطه و طبقه همکف با ۲۲ تخت فعال

۶- بخش زنان در طبقه سوم با ۳۶ تخت فعال

سرپرستی و اداره بخشها برعهده کادر پرستاری است و مسولیت فنی بیمارستان بر عهده ریاست و معاونت و پزشک درمانگاه می باشد. راند و بررسی وضعیت بیماران بطور روزانه و در روزهای یکشنبه و چهارشنبه بطور کامل انجام می گیرد.

بنا به دستور روانپزشک بیماران جهت دریافت الکتروشوک در روزهای زوج توسط پرسنل از بخشها به بخش ECT در طبقه دوم منتقل می شوند و تحت نظر پزشک بیهوشی و دستیار اعصاب و روان، الکتروشوک انجام می شود.

واحد های پاراکلینیکی شامل:

- * آزمایشگاه و رادیولوژی در طبقه همکف بیمارستان واقع شده است .
- ساعات کار: شنبه تا پنجشنبه ۷/۳۰ صبح الی ۲ بعد از ظهر
- * بخش های روانشناسی و نوارمغز و نوار قلب در درمانگاه واقع شده است.
- * کاردرمانی، کتاب درمانی و تفریحات در بخشهای بستری انجام می پذیرد.
- * داروخانه در طبقه همکف بیمارستان جنب اتفاقات مردان می باشد.
- ساعات کار: شنبه تا پنجشنبه ۷/۳۰ صبح الی ۲ بعد از ظهر.
- (روزهای یکشنبه و چهارشنبه شیفت بعد از ظهر باز است)
- * بخش شوک درمانی در طبقه دوم جنب بخش یک مردان واقع می باشد.
- * تزریقات و پانسمان در طبقه همکف جنب اتفاقات می باشد.

فعالیت های بخش روان شناسی:

- ۱- مشاوره کودکان و نوجوانان
- ۲- گروه درمانی کودکان و نوجوانان
- ۳- روان شناسی کودکان بیش فعال و تیز هوش
- ۴- مشاوره خانواده؛ ازدواج؛ تحصیل و اختلالات یادگیری
- ۵- روان سنجی، آزمون های هوش و شخصیت
- ۶- تکنیک های آرام سازی
- ۷- خط تلفن اورژانس خودکشی جهت مشاوره با روانشناس به طور شبانه روز (۳۲۲۱۳۱۶۰)

واحد های اداری:

- * صندوق و پذیرش و عابربانک در طبقه همکف واقع شده است.
- * بایگانی و مدارک پزشکی و فتوکپی در درمانگاه واقع در طبقه دوم ساختمان محوطه واقع شده است.
- کارگزینی ، حسابداری و دبیرخانه در ساختمان اداری ورودی سمت راست بیمارستان می باشد.

واحد درمانگاه بیمارستان:

درمانگاه تخصصی و فوق تخصصی ابن سینا همه روزه صبح ها و عصرها روزهای شنبه ، یکشنبه و چهارشنبه فعالیت دارد. انجام تست نوار مغز، نوار قلب و نوروفیدبک از جمله خدمات تشخیصی درمانگاه ابن سینا است که همه روزه صبح ها فعالیت دارد. موارد کاربرد نوروفیدبک (بازخورد عصبی): تشخیص و درمان اختلال بیش فعالی/نقص توجه (ADHD) ، اضطراب (Anxiety)، ناتوانی های یادگیری (Learning Disability) ، اختلالات خواب، دردهای مزمن و سردردهای میگرنی، سوءمصرف مواد، افسردگی ، بعضی انواع آسیب و سکته مغزی، سندرم درد و خستگی مزمن و افزایش قدرت تمرکز و توانایی های ذهنی در افراد سالم .

بنا به نیاز مرجعین، پزشکان متخصص داخلی (سه شنبه ها صبح) و مغز و اعصاب (دوشنبه ها صبح) در این درمانگاه جهت ویزیت بیماران حضور دارند. مراجعین می توانند به وسیله یکی از روش های زیر از برنامه درمانگاهی روانپزشکان اطلاع یابند:

■ از طریق تماس تلفنی: ۸-۳۲۲۷۱۳۸۷ و ۴-۳۲۲۸۹۶۰۱ داخلی ۲۷۶

■ از طریق سایت بیمارستان به آدرس: <http://ebnesina.sums.ac.ir>

■ از طریق عضویت در کانال تلگرام آموزش و راهنمای مراجعین:

@EbnesinaPatientEducation

نحوه پذیرش بیمار در بیمارستان:

- ۱- مراجعه به صندوق و اخذ نوبت
- ۲- مراجعه به اتاق پزشک و گرفتن برگ بستری
- ۳- مراجعه به بخش اتفاقات
- ۴- ارجاع به پذیرش و تشکیل پرونده
- ۵- مراجعه مجدد به اتفاقات و پذیرش بیمار
- ۶- دادن آموزش به بیمار و همراهان در مورد مقررات بیمارستان
- ۷- انجام مراحل بستری

مدارک مورد نیاز جهت بستری بیمار (پذیرش):

- ۱- اصل و کپی شناسنامه بیمار؛
- ۲- اصل و کپی شناسنامه همراه بیمار (خانواده درجه یک: پدر، مادر، خواهر، برادر، همسر، فرزند)؛
- ۳- اصل دفترچه بیمار و کپی صفحه اول؛
- ۴- برگ دستور روانپزشک جهت بستری و کپی آن؛
- ۵- پرداخت مبلغ ۱۰۰/۰۰۰ تومان پیش پرداخت (جهت بیماران دارای بیمه)؛
- ۶- پرداخت مبلغ ۴۰۰/۰۰۰ تومان پیش پرداخت (جهت بیماران فاقد بیمه)؛

شرایط مرخصی موقت بیماران (لیو):

- ۱- داشتن مدت بستری ۱۵ روز یا بیش از آن؛
- ۲- دستور پزشک جهت مرخصی؛
- ۳- واریز مبلغ تخت بستری در روزهای مرخصی به صورت علی الحساب؛
- ۴- مدت مرخصی موقت در ازای یک ماه بستری حداکثر تا ۷۲ ساعت می باشد؛
- ۵- هزینه تخت در زمان مرخصی جهت بیماران بیمه نیروهای مسلح به صورت آزاد محاسبه می گردد؛
- ۶- چنانچه بیمار بعد از مرخصی به بیمارستان مراجعه نکند، هزینه تخت (در زمان مرخصی) به صورت آزاد محاسبه می گردد؛

مدارک مورد نیاز جهت دریافت وجه واریزی (استرداد):

- ۱- اصل فیش واریزی؛
- ۲- کپی شناسنامه بیمار؛
- ۳- کپی شناسنامه همراه بیمار؛
- ۴- برگ خلاصه وضعیت مهر شده از سوی واحد درآمد؛
- ۵- استرداد وجه فقط به خانواده درجه یک یا خود بیمار ارائه می گردد؛
- ۶- استرداد وجه در ساعات اداری (۷ صبح تا ۲ بعد از ظهر) و در روزهای غیر تعطیل انجام می پذیرد.

مقررات بیمارستان جهت مراجعین محترم:

- از آوردن وسایل نوک تیز مانند کارد و چنگال تیغ و ظروف شیشه ای فندک و کبریت داروی نظافت و مواد مخدر و الکل خود داری ننمایید.
- حضور یکی از بستگان درجه یک بیمار هنگام بستری به همراه مدرک شناسایی الزامی است.
- از دادن هر گونه دارو به بیمار جددأ خود داری کنید.
- با انتظامات و کادر پرستاری جهت تسریع در امر درمان همکاری لازم را داشته باشید .
- از تأیید و رد حرفهای بیمار و دست کاری افکار وی، خندیدن و مسخره کردن خود داری فرمایید.
- از تحویل موبایل و لباس شخصی و اشیاء گران قیمت به بیمار خودداری ننمایید.
- وسایل شخصی در یک بسته بندی مخصوص در بخش به بیمار تحویل داده میشود. که حاوی شامپو؛ صابون ؛ حوله ؛ ناخن گیر؛ مسواک و خمیردندان ؛ برس و دمپایی و لیوان و پارچ آب می باشد.
- ساعات ملاقات همه روزه از ساعت ۲/۳۰ تا ۴ بعد از ظهر است.
- از آوردن اطفال و گللهای طبیعی به بیمارستان خودداری شود
- با توجه به دستور پزشکی و موجود بودن برچسپ و آدامس ترک سیگار؛ از آوردن هرگونه دخانیات و تحویل آن به بیماران خودداری ننمایید.
- از کشیدن سیگار در بیمارستان جدا خودداری فرمایید.

واحد رسیدگی به شکایات:

مراجعین محترم در صورت داشتن هر نوع شکایتی اعم از "برخورد نامناسب پرسنل بیمارستان ، کادر درمان ، نحوه درمان ، عدم رسیدگی به بیمار، وضعیت بهداشتی و تغذیه ای و... ، به دفتر مسئول رسیدگی به شکایات واقع در ورودی سمت راست بیمارستان، ساختمان اداری اتاق امور حقوقی و رسیدگی به شکایات

مراجعه نمایید. در شیفت عصر و شب سوپروایزر بیمارستان جوابگوی شکایات شما
مراجعین محترم می باشند. دفتر سوپروایزر در طبقه همکف واقع شده است.



آدرس ها و شماره تماس های مورد نیاز مراجعین



تلفن گویا و صندوق صوتی بیمارستان: ۴-۳۲۲۸۹۶۰۱ 

نوبت دهی تلفنی: ۸-۳۲۲۷۱۳۸۷ داخلی: ۲۱۷ 

اورژانس خودکشی: ۳۲۲۶۳۱۶۰ 

مددکار بیمارستان: ۸-۳۲۲۷۱۳۸۷ داخلی: ۲۱۹ 

دفتر سوپروایزر بیمارستان: ۸-۳۲۲۷۱۳۸۷ داخلی: ۲۵۸ 

سامانه پیامکی دریافت شکایات و نظرات:



۵۰۰۰ ۱۳۳۳ ۱۴۴۴ ۲۲

آدرس: شیراز- چهارراه حافظیه- خیابان حافظ- بیمارستان ابن سینا

<http://ebnesina.sums.ac.ir/>

عضویت در کانال تلگرام آموزش و راهنمای مراجعین:

@EbnesinaPatientEducation