

با توجه به اهمیت و ضرورت رعایت احترام متقابل میان گیرنده و ارائه دهنده خدمت، و به منظور افزایش رضایتمندی بیمار و کادر درمانی، بیمارستان خط مشی های زیر را در مورد " رعایت حقوق گیرندگان خدمت" اتخاذ نموده است:

- ۱- منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار داشته باشد.
 - ۲- بیمارستان به گیرنده خدمت، در خصوص مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر را اطلاع رسانی می نماید.
 - ۳- بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی رده های مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل می نماید.
 - ۴- بیمارستان، بدون توجه تامین هزینه مراقبت، خدمات سلامت مناسب ارائه می نماید.
 - ۵- فقط گیرنده خدمت، گروه درمانی و افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند، میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند
 - ۶- بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم می آورد.
 - ۷- گیرنده خدمت آموزش های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می نمایند.
 - ۸- دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، براساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.
 - ۹- بیمارستان از فعالیت صحیح و مستمر واحد رسیدگی به شکایات اطمینان حاصل می کند.
 - ۱۰- بیمارستان گیرنده خدمت را از حقوق خود آگاه می کند.
 - ۱۱- تیم حاکمیتی و در راس ایشان ریاست بیمارستان بر نحوه رعایت حقوق گیرندگان خدمت توسط پرسنل بیمارستان، از طریق مصاحبه با بیماران و پرسنل نظارت می نماید.
- مسئول پاسخگو: مسئول شیفت، مسئول پاسخگویی بر اجرای این خط مشی می باشد که وی با بررسی رضایت بیماران، از اجرای این خط مشی اطمینان کسب می نماید.

- ۱- مسئول شیفت، در مورد حقوق (درمانی) بیمار به وی اطلاع رسانی می نماید.
- ۲- سرپرستار بخش ها و مسئولین واحدها منشور حقوق بیمار را در محلی مناسب و در معرض دید نصب می نمایند.
- ۳- پرسنل بیمارستان، در تمام ساعات کاری کارت شناسایی خود را نصب می نمایند.
- ۴- پرسنل بیمارستان، در هنگام ارائه مراقبت خود را به بیمار معرفی می نمایند.
- ۵- پرسنل بیمارستان، پوشش و مقررات آن را رعایت می نمایند.
- ۱-۵- پوشش سرپرستاران به صورت روپوش و شلوار سرمه ای و کفش سفید و در مورد بانوان مقنعه سرمه ای می باشد.
- ۲-۵- پوشش پرستاران به صورت روپوش سفید، شلوار سرمه ای، کفش سفید در مورد بانوان مقنعه سرمه ای می باشد.

- ۳-۵- پوشش کمک بهیار به صورت روپوش و شلوار طوسی، کفش سفید و مقنعه سفید می باشد.
- ۴-۵- پوشش منشی بخش به صورت مانتو، شلوار و کفش قهوه ای و مقنعه کرمی می باشد.
- ۵-۵- پوشش خدمات به صورت پیراهن و شلوار سرمه ای در مورد آقایان می باشد.
- ۶- سرپرستار بخش بر نحوه پذیرش و درمان بیماران اورژانسی نظارت می نماید.
- ۷- در صورتی که ارائه خدمات سلامت مناسب در بیمارستان مقدور نباشد، پزشک مربوطه دستور اعزام بیمار را صادر می نماید.
- *در موارد فوق خدمات سلامت ضروری به بیمار ارائه می شود.
- ۸- پزشک مربوطه نسبت به اخذ پذیرش جهت بیمار و توضیح به بیمار در ارتباط با شرایط اعزام اقدام می نماید.
- ۹- پرستار در صورت عدم حل شکایت بیمار، از مسئول رسیدگی به شکایات می خواهد که به نزد بیمار مراجعه نماید.
- ۱۰- جهت حفظ حریم خصوصی بیمار خدمات سلامت توسط پرسنل همگن ارائه می شود.
- ۱۱- پزشک بیمار در هنگام معاینه بیمار جهت حفظ حریم خصوصی بیمار از پرده های تخت و یا پاراوان استفاده می کند
- ۱۲- در هنگام انتقال بین بخشی بیمار، پرستار همراه وی از پوشیده بودن لباس وی اطمینان حاصل می کند.
- ۱۳- پزشک بیمار در هنگام معاینه بیمار به خصوص بیماران اطفال اجازه می دهد همراه معتمد وی حضور داشته باشد.
- ۱۴- پرستار بیمار در هنگام ترخیص آموزش های لازم را به بیمار یا همراه وی ارائه نموده و در پرونده ثبت می نماید