

<b>عنوان / موضوع خط مشی:</b> اطلاع رسانی به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی اطلاع رسانی می نماید	
<b>کد خط مشی:</b> C/PR/۳	<b>تاریخ تدوین:</b> ۹۲/۹/۳۰
<b>صفحه:</b> ۱ از ۴	<b>تاریخ آخرین بازنگری:</b> ۹۳/۹/۳۰
	<b>تاریخ آخرین ابلاغ:</b> ۹۳/۱۰/۳۰

### خط مشی:

- بیماران و همراهان و سایر مراجعین از خدمات درمانی و غیر درمانی ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی اطلاع یابند.
- پرسنل بیمارستان از خدمات درمانی و غیر درمانی ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی اطلاع داشته باشند تا بتوانند مراجعین را به طور مطلوب و صحیح در این زمینه راهنمایی نمایند.

**دامنه خط مشی:** واحد مدیریت و رهبری، دفتر پرستاری، کلیه بخش های بالینی و واحدهای پاراکلینیک

**مخاطبین:** رئیس بیمارستان، مدیربیمارستان، رئیس خدمات پرستاری، سوپروایزر، سرپرستار، پرستار، مسئولین واحدهای پاراکلینیک

**فرد پاسخگوی اجرای خط مشی:** دبیر کمیته اخلاق پزشکی

### روش اجرایی:

- منشور حقوق بیمار در تمام بخشها و در سالنهای اصلی بیمارستان نصب گردیده و در معرض دید مراجعین می باشد.
- اطلاعات لازم در خصوص خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی به صورت بنر در اورژانس جنب واحد پذیرش و در سالن های ورودی بخش های بالینی نصب گردیده است.

<b>عنوان / موضوع خط مشی:</b> اطلاع رسانی به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی اطلاع رسانی می نماید	
<b>کد خط مشی:</b> C/PR/۳	<b>تاریخ تدوین:</b> ۹۲/۹/۳۰
<b>صفحه:</b> ۲ از ۴	<b>تاریخ آخرین بازنگری:</b> ۹۳/۹/۳۰
	<b>تاریخ آخرین ابلاغ:</b> ۹۳/۱۰/۳۰

### الف: بیمه های درمانی و شرایط استفاده از آنها:

۱- دفترچه بیمه و کارت شناسایی به همراه داشته باشند.

۲- توسط متصدی پذیرش، دفترچه بیمه بیمار در بدو ورود اخذ و برگه لازم جهت انجام اقدامات درمانی را ضمیمه پرونده پذیرش می نماید.

۳- در بخش های بستری دفترچه بیمه بیمار توسط منشی بخش پیگیری شده تا بالا سر بیمار قرار گیرد و به موقع مورد تأیید کارشناس بیمه قرار گیرد (هزینه ترخیص، بدون تأیید دفترچه بیمه به طور آزاد محاسبه می گردد).

۴- ارائه کپی از صفحه اول دفترچه بیمه در بدو پذیرش الزامی است.

۵- ارائه فرم ارجاع برای پذیرش بیمارانی که تحت پوشش بیمه روستائی می باشند الزامی است.

۶- بیمه های طرف قرارداد بیمارستان شامل: تامین اجتماعی- خدمات درمانی - نیروهای مسلح - کمیته امداد - شرکت نفت - شرکت مخابرات - اداره برق- بیمه سلامت - کلیه بانکها و بیمه های تکمیلی می باشند.

۷- بیمارانی که به علت تصادف (سوانح رانندگی) مراجعه می کنند با ارائه کروکی و گزارش پاسگاه ممهور به مهر برابر اصل و کپی شناسنامه و کارت ملی با فرانشیز رایگان حساب میشوند.

۸- ضرب و جرح و آسیبهای ناشی از درگیری و نزاع و خود زنی شامل هیچ بیمه ای نمی باشد.

۹- بیمارانی که تحت پوشش هیچکدام از بیمه های فوق نباشند میتوانند با مراجعه به آقای احسانی جهت اخذ بیمه سلامت راهنمایی لازم را دریافت نمایند.

۱۰- هزینه همراه، شامل بیمه نمی شود.



دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مراغه  
بیمارستان حضرت امیرالمومنین علی(ع) مراغه  
واحد بهبود کیفیت

<b>عنوان / موضوع خط مشی:</b> اطلاع رسانی به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی، ضوابط هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی اطلاع رسانی می نماید	
<b>کد خط مشی:</b> C/PR/۳	<b>تاریخ تدوین:</b> ۹۲/۹/۳۰
<b>صفحه:</b> ۳ از ۴	<b>تاریخ آخرین بازنگری:</b> ۹۳/۹/۳۰
	<b>تاریخ آخرین ابلاغ:</b> ۹۳/۱۰/۳۰

**ب: سیستمهای حمایتی موجود در بیمارستان حضرت امیرالمومنین علی(ع) مراغه**

۱- توسط مسئول رسیدگی به شکایات، صندوق و فرآیند رسیدگی به شکایات در ورودی های بخش نصب شده است و فرم مربوطه در کنار صندوق موجود می باشد، در صورت بروز هرگونه مشکل برای بیمار یا همراه وی و نیاز به راهنمایی به واحد رسیدگی به شکایات مستقر در امور اداری بیمارستان مراجعه و یا با شماره تلفن داخلی ۳۱۰ در ساعات اداری و شماره تلفن داخلی ۲۱۱ در ساعات غیر اداری و ایام تعطیل، تماس حاصل می نماید یا از سایر روشهای رسیدگی به شکایات طبق خط مشی مربوطه اقدام می نماید.

۲- واحد مددکاری بیمارستان حضرت امیرالمومنین علی(ع) مراغه در ابتدای بخش داخلی زنان قرار دارد و با شماره تلفن داخلی ۳۱۰ آماده ارائه خدمات مربوطه به بیماران محترم می باشد.

**ج: امکانات و بخشهای موجود در بیمارستان حضرت امیرالمومنین علی(ع) مراغه**

بیمارستان حضرت امیرالمومنین علی(ع) مراغه با وجود بخشهای زیر در خدمت مراجعین محترم می باشد، کلیه تجهیزات موردنیاز برای بخش های مذکور تهیه و در این بخش ها قرار دارد ولیست تجهیزات ضروری بخش ها به انضمام تعریف تجهیزات جایگزین برای این ها جهت کنترل روزانه در کلیه بخشها قرار داده شده است.

- ۱- بخشهای بستری شامل: بخشهای جراحی مردان و زنان - بخشهای داخلی مردان و زنان - اتاق عمل - اورژانس
- ۲- داروخانه
- ۳- بخشهای ویژه شامل: دیالیز - CCU- POST CCU-ICU

دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مراغه  
بیمارستان حضرت امیرالمومنین علی(ع) مراغه  
واحد بهبود کیفیت

**عنوان / موضوع خط مشی:** اطلاع رسانی به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی، ضوابط هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستمهای حمایتی اطلاع رسانی می نماید

کد خط مشی: C/PR/۳	تاریخ تدوین: ۹۲/۹/۳۰
صفحه: ۴ از ۴	تاریخ آخرین بازنگری: ۹۳/۹/۳۰
	تاریخ آخرین ابلاغ: ۹۳/۱۰/۳۰

۴- بخشهای پاراکلینیکی: آزمایشگاه- پاتولوژی- رادیولوژی- آندوسکوپی- سونوگرافی- اکوکاردیوگرافی- تست ورزش- اسپرومتری

۵- اموراداری شامل: کارشناسان بیمه- مددکاری- دفتر پرستاری- مدارک پزشکی- پذیرش و ترخیص

**منابع: تجربه بیمارستان**