

بیمارستان معتمدی گرمسار				
چک لیست ارزیابی میزان رعایت حقوق گیرندگان			AMF2-39 / 0 / 95.9	
ردیف	عنوان شاخص	فعالیت ها	نمره 0-10	درصد
1	دریافت اطلاعات	نصب منشور بیمار خوانا و قابل رویت در لابی و ورودی های بخش ها بستری و اورژانس	10	92/5
		اطلاع کارکنان در خصوص مفاد منشور بیمار	10	
		استفاده پرسنل از اتیکت شناسایی عکس دار و معرفی خود به بیمار	10	
		نصب اطلاعات مورد نیاز بیماران در بخش 0 ساعت ملاقات - زمان ویزیت پزشک - ساعت ترخیص ..)	8	
		اطلاع رسانی شناسایی رده های مختلف	8	
		رعایت پوشش توسط کارکنان و بیماران طبق دستورالعمل	9	
		اطلاع رسانی در مورد نحوه ی دسترسی به پزشک معالج	9	
		اطلاع رسانی شیوه های راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان	8	
		ارائه توضیحات درمورد خدمات بیمارستان و میزان هزینه ها و بیمه های طرف قرارداد و هم چنین سیستم های حمایتی در هنگام پذیرش	10	
		اطلاع رسانی روش های تشخیصی درمانی و آموزش	9	
		محافظت از اموال گیرنده خدمت	10	
		وجود وب سایت فعال و به روز با اطلاعات لازم در خصوص نحوه پذیرش - خدمات - تعرفه ها قراردادهای بیمه ای و اطلاعات پزشکان	10	
2	مطلوبیت خدمات سلامت	محدوده زمانی قابل قبول جهت اولین ویزیت پزشکی و پرستاری	8	83/3
		زمان مناسب انجام مشاوره ها	8	
		توجه به ایمنی بیمار (استفاده از حفاظ تخت - سیستم احضار پرستار - وجود دستگیره در راهرو و سرویس بهداشتی)	9	
3	گروه های آسیب پذیر	آگاهی پرسنل از خط مشی حمایت از گروه های آسیب پذیر	9	85
		شناسایی و حمایت از گروه های آسیب پذیر (تجهیزاتی - فیزیکی - ایمنی و درمانی)	8	
4	محرمانه بودن اطلاعات	محرمانه نگه داشتن اطلاعات بیمار	10	100
		ارائه تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی در صورت درخواست بیمار طبق طی مقررات بیمارستان	10	
		محرمانه نگه داشتن اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده	10	
5	حفظ حریم خصوصی	امکانات لازم برای حفظ حریم خصوصی	9	92/5
		ارائه خدمات توسط پرسنل همگن	8	
		پوشانده شدن مناطقی از بدن که در زمان درمان و تشخیص نیاز به مداخله ندارد	10	
		رعایت استانداردهای ملی پوشش بیماران	10	
6	همراه گیرنده خدمت	همراهی یکی از والدین کودک به هنگام بستری وی	10	100
		بیمار همراهی مورد اعتماد خود را داشته باشد	10	
		فراهم نمودن امکانات رفاهی جهت همراهی	10	
7		تهیه وسایل ادای فریضه وضو و نماز جهت بیمار	10	86/6
		تهیه و نصب قبله نما در اتاق بیمار	8	

	8	وجود نماز خانه به تفکیک (خانم و آقا) و اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت	پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت	
90	8	شناسایی و پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار و (پمفلت)	آموزش	8
	10	وجود فرم آموزش بیماران در پرونده بیمار		
100	10	امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار	انتخاب آزادانه و مشارکت	9
	10	دادن زمان لازم و کافی جهت تصمیم گیری آزادانه بیمار		
	10	امکان انجام مشاوره با پزشک دوم		
	10	قبول یا رد درمان های پیشنهادی		
	10	اعلام نظر قبلی گیرنده خدمت درمورد اقدامات درمانی آتی		
100	10	وجود فهرست و فرم رضایت آگاهانه	رضایت آگاهانه	10
	10	دادن اطلاعات لازم در زمینه ی خطرات – محاسن و جایگزینی های روش فعلی		
	10	تایید بیماران در خصوص ارائه توضیحات لازم و قابل فهم و اخذ رضایت آگاهانه از وی		
	10	درج رضایت آگاهانه در پرونده بیمار		
94	10	رعایت تعرفه های مصوب	نحوه دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت	11
	9	جلوگیری از دریافت وجه از گیرندگان خدمت		
	8	نصب تعرفه های مربوط به هتلینگ و حق العلاج در واحد ترخیص و پذیرش و سالن انتظار		
	10	در صورت اعزام بیمار اطلاع رسانی درمورد کادر تخصصی و میزان تعرفه ها و پوشش بیمه ها در مرکز درمانی مقصد		
	10	هزینه های مرتبط با ماده 92 (موارد تصادفی) و طرح سلامت		
96/6	10	وجود صندوق و فرم رسیدگی به شکایات در بخش ها	نظام کارآمد رسیدگی به شکایت ها	12
	10	اطلاع رسانی در زمینه شکایت ها – انتقادات و پیشنهادات		
	9	مستندات جبران خسارت وارده در مهلت تعیین شده		
90	9	ارائه خدمات مناسب درمانی	گیرنده خدمت در حال احتضار	13
	9	مصاحبت و همراهی افرادی که بیمار مایل به دیدار آنها می باشد		
100	10	اطلاع رسانی از خط مش ارائه خدمات به بیماران مجهوالهویه	بیماران مجهول الهویه	14
96/6	10	وجود صندوق و فرم رسیدگی به شکایات و فرایند شکایات – سامانه 190	رسیدگی به شکایات	
	10	اطلاع رسانی در زمینه شکایت – انتقادات و پیشنهادات		
	9	مستندات جبران خسارت وارده در مهلت تعیین شده		
100	10	اطلاع رسانی از نحوه استفاده تلفن همراه توسط گیرندگان خدمت و کارکنان	تلفن همراه	15
100	10	پیش بینی سیستم جایگزین پیجر در مواقع		
	10	تدوین و آگاهی به دستور العمل محدود و ضوابط و زمان فعالیت پیجر		
	10	وجود رمپ غیر لغزنده با شیب استاندارد		

85	8	وجود دستگیره های نگهدارنده و کمکی در کلیه راهروها ی بخش و سرویس های بهداشتی	تأمین تسهیلات جهت بیماران و همراهیان	
	8	تأمین لباس مناسب و بهداشتی برای بیماران و تعویض به موقع		
	8	تأمین ملحفه و پتو به اندازه سه برابر تعداد تخت در هر بخش		
	10	آماده به کار بودن سیستم احضار پرستار		