

## کلیه درمانگاههای عمومی شبانه روزی و درمانگاههای تخصصی ( طبق لیست پیوستی )

### موضوع: کلیه درمانگاهها - رعایت حقوق بیمار و رضایتمندی مراجعین

با سلام و احترام؛ باستناد دستورالعمل صدور پروانه بهره برداری و مسئول فنی موسسات پزشکی، در خصوص رعایت حقوق بیمار و رضایتمندی مراجعین، ضروری است کلیه درمانگاهها، جهت رفاه حال گیرندگان خدمت و بالاخص بالا بردن رضایتمندی آنها به موارد ذیل اهتمام جدی و کامل داشته باشند:

۱- نصب پروانه های بهره برداری و مسئولین فنی، تعرفه های خدمات ارائه شده در موسسه، ساعات فعالیت موسسه و نیز برنامه و ساعات فعالیت پزشکان و پیراپزشکان در محلی کاملاً قابل رویت بیماران و مراجعین.

۲- ارائه رسید در قبال وجوه دریافت شده از بیماران.

۳- حفظ حریم امن در زمان معاینه ( وجود پاراوان و یا پرده ضخیم و رعایت طرح انطباق )

۴- معاینه توسط فرد همگن یا حضور فرد همگن با بیمار در زمان معاینه و سایر خدمات.

۵- لوازم ضروری که مورد نیاز بیمار است ( مصرفی، دارویی ) در موسسه وجود داشته باشد.

۶- صندلی های قابل شستشو، کافی و سالم در سالن انتظار وجود داشته باشد.

۷- سالن انتظار مجهز به دستگاه آب سردکن همراه با لیوان های یکبار مصرف باشد ( برای

موسساتی که حضور بیمار در آنها طولانی است )

۸- امکانات حمل و نقل بیمار وجود داشته باشد ( برانکاردر و صندلی چرخ دار )

۹- کارکنان دارای اتیکت های مناسب جهت شناسایی باشند.

۱۰- تشکیل پرونده برای ثبت اطلاعات مراجعه کنندگان با ذکر مشخصات کامل ایشان الزامی

است ( نام و نام خانوادگی بیمار، سن، تاریخ و ساعت مراجعه، علت مراجعه، تشخیص بیماری، نام

پزشک معالج، نوع بیمه، اقدامات انجام شده و داروهای تجویز شده و هزینه پرداخت شده )



بسمه تعالی

شماره: ۵/۱۶۴۹۶۸

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۹/۱۳

پیوست: دارد



- ۱۱ - وجود امکانات کامل احیاء به صورت سالم و آماده ارائه خدمات باشند و در ضمن دستگاههای موجود کالیبره شده و مستندات آن موجود باشند .
- ۱۲ - رعایت سایر دستورات العمل ها و بخشنامه های ابلاغی جهت رعایت حقوق بیمار .

دکتر محمدرضا شیخ

مدیر نظارت ، اعتبار بخشی و

صدور پروانه امور درمان

رونوشت:

جناب آقای دکتر محمدحسین صومی رئیس محترم دانشگاه  
جناب آقای دکتر حجت پورفتحی معاون محترم درمان  
جناب آقای دکتر کاظم محدث نیا رئیس محترم اداره نظارت و اعتبار بخشی امور درمان