



### راهنمای مراجعان:

- مرکز آموزشی درمانی روانپزشکی ایران، مرکز تک تخصصی بیماری‌های اعصاب و روان است که خدمات بهداشتی، درمانی و آموزشی را با تاکید بر رعایت منشور حقوق بیمار و در جهت حفظ کرامت انسانی و ارتقای سلامت جامعه، به بیماران و مراجعان محترم ارائه می‌کند.
- منشور حقوق بیمار در درمانگاه، اورژانس، بخش‌های بستری و ساختمان‌های اداری جهت مطالعه مراجعان محترم نصب شده است.
- تمام کارکنان مرکز، کارت شناسایی خود را (شامل حرف اول نام، نام خانوادگی و سمت) بر روی سینه نصب نموده‌اند.
- تابلوهای راهنما جهت شناسایی رده‌های مختلف کارکنان از روی پوشش آنها در درمانگاه، اورژانس و بخش‌های بستری نصب شده است.
- اطلاع رسانی در خصوص روش‌های تشخیصی و درمانی با استفاده از پمفلت، بنر و تابلوهای راهنما در درمانگاه، اورژانس و بخش‌های بستری صورت می‌گیرد.
- در خصوص اقدامات پژوهشی، در صورتی که نیاز به مشارکت بیمار باشد، حتماً از بیمار رضایت نامه آگاهانه اخذ و به پرونده بالینی وی ضمیمه می‌شود.

- تصمیم‌گیری بیمار مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.
- خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی و بیمه‌های طرف قرارداد با استفاده از تابلوهای راهنما در درمانگاه و اورژانس نصب شده است.
- تابلوی ساعات حضور پزشک معالج در درمانگاه، اورژانس و بخش‌های بستری و نحوه دسترسی به پزشک معالج در معرض دید نصب شده است.
- تابلوهای راهنمای تعرفه پرداخت ویزیت، هزینه‌های درمانی، هتلینگ، هزینه‌های مربوط به همراه و ... در درمانگاه، اورژانس و بخش‌های بستری نصب شده است.
- در اورژانس و بخش‌های بستری محلی برای ادای واجبات دینی برای بیماران و همراهان در نظر گرفته شده است.
- تابلوهای راهنمای فرآیند رسیدگی به شکایات در درمانگاه، پذیرش، واحد صندوق، حسابداری، اورژانس و بخش‌های بستری نصب شده است.

### **بخش‌های کلینیک:**

- درمانگاه: کلینیک صبح و بعدازظهر (کلینیک‌های تخصصی شامل کلینیک مشاوره، وسواس، کنترل خشم، ترک اعتیاد و...)
- بخش اورژانس / بخش مردان یک (آموزشی درمانی) / بخش مردان دو (آموزشی درمانی) / بخش مردان سه (درمانی) / بخش زنان (آموزشی درمانی) / بخش مهر (درمان غیر دارویی)

### **بخش‌های پاراکلینیک:**

- روانشناسی / شوک درمانی / نوارنگاری / رادیولوژی / دندانپزشکی / آزمایشگاه / داروخانه / کاردرمانی / مددکاری اجتماعی

### **بیمه‌های طرف قرارداد مرکز:**

- بیمه تأمین اجتماعی / بیمه خدمات درمانی / بیمه نیروهای مسلح / بیمه کمیته امداد امام خمینی (ره) / بیمه سازمان زندان‌ها
- مراجعاتی که تحت پوشش هیچ بیمه‌ای نیستند، می‌توانند جهت دریافت راهنمایی و اطلاعات لازم برای انجام بیمه ایرانیان / سلامت در ساعات اداری به واحد مددکاری مرکز مراجعه کنند یا با تلفن گویای ۱۶۶۶ سازمان بیمه خدمات درمانی تماس بگیرند.

## مدارک مورد نیاز برای پذیرش و بستری بیمار:

- دستور بستری از سوی پزشک معالج مرکز
- دفترچه بیمه با تاریخ اعتبار و برگه‌های کافی
- اصل شناسنامه و کارت ملی بیمار
- (در زمان بستری و ترخیص، ارائه شناسنامه و کارت ملی بیمار الزامی است.)
- ودیعه تعیین شده جهت بستری
- حضور یکی از بستگان درجه اول بیمار جهت پذیرش و بستری بیمار در بخش‌های روانپزشکی الزامی است. (از بستری بیماران بدون همراه معذوریم.)
- بیمار بستری در بخش اورژانس تا انجام مصاحبه و اقدامات اولیه و تکمیل پرونده بیمارستانی، حتماً نیاز به همراه دارد.
- هزینه همراه بدون بیمه محسوب می‌شود. (خدمات رفاهی ارائه شده به همراهان شامل وعده‌های صبحانه، ناهار، شام، پتو و مبل تختخوابشو است.)
- به منظور بهبود در روند پذیرش و پیگیری امور درمان بیمار، در هنگام تشکیل پرونده، در ارائه اطلاعات صحیح و دقیق همکاری لازم را با متصدی پذیرش داشته باشید.
- در صورت امکان مدارک و سوابق پزشکی خود را برای مراجعه به درمانگاه همراه داشته باشید.
- می‌توانید در صورت درخواست، تصویر اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده و نتایج اقدامات پاراکلینیک را طبق ضوابط و مقررات مدارک پزشکی دریافت کنید.
- ارائه دفترچه بیمه عکس‌دار با برگه کافی و تاریخ اعتبار جهت ارائه خدمات ویزیت، آزمایشگاه، داروخانه، بستری و ... الزامی است.
- در صورت نیاز بیمار به صندلی چرخدار، با ارائه کارت شناسایی معتبر، ویلچر را از مسئول پذیرش تحویل بگیرید.

## مقررات و ضوابط مرکز:

- مراجعات محترم خواهشمند است جهت تسریع در ارائه خدمات، روند پذیرش، درمان و ترخیص بیماران، موارد زیر را مطالعه نمایید:
- در تمام مدت حضور در درمانگاه، اورژانس، بخش‌های بستری و واحدهای اداری سکوت را رعایت کنید و آرامش خود را حفظ نمایید.
- در تمام مدت حضور در مرکز، درمانگاه و یا بستری در بخش، در مراقبت از اموال شخصی خود کوشا باشید.

- در زمان بستری در اورژانس یا بخش، زیور آلات، اشیای گرانبها، البسه شخصی، موبایل و ... به هیچ وجه به همراه نداشته باشید.

- همراهان و ملاقات‌کنندگان بیمار در زمان بستری بیمار در اورژانس و بخش، زیورآلات، اشیای گرانبها، البسه شخصی، موبایل و ... را به هیچ وجه تحویل بیمار ندهند.

- همراهان و ملاقات‌کنندگان بیمار در زمان بستری بیمار در اورژانس و بخش، وسایل خطرناک، اشیای تیز و برنده و ... را به هیچ وجه تحویل بیمار ندهند.

- همراهان جهت خروج از بخش و مرکز، نیاز به دریافت برگه خروج از بخش مربوطه دارند و باید حتماً برگه خروج را تحویل نگهبانی دهند.

- استفاده از تلفن همراه جهت عکسبرداری و تصویربرداری در تمام محوطه مرکز، درمانگاه، اورژانس و بخش‌های بستری اکیداً ممنوع است.

- استفاده از تلفن همراه جهت تماس تلفنی برای بیماران در بخش‌های بستری و اورژانس اکیداً ممنوع است.

- لطفاً در تمامی ساعات حضور در درمانگاه و ساعات ملاقات، با کارکنان انتظامات همکاری نمایید.

- فقط مسئول واحد صندوق موظف به دریافت وجه از بیمار و همراهان وی است.

- قبض پرداخت وجه ودیعه، ویزیت و ... را تا زمان خروج از مرکز و ترخیص بیمار به همراه داشته باشید.

- از پرداخت هرگونه وجه نقدی به کارکنان مرکز یا واریز هزینه به شماره حساب، کارت به کارت و ... جداً خودداری نمایید.

- در صورتی که از سوی کارکنان مرکز پیشنهاد دریافت وجه به شما شد، مراتب را در اسرع وقت به اطلاع مسئول رسیدگی به شکایات مرکز برسانید.

- در صورتی که جهت انجام اقدامات درمانی و غیر درمانی برای بیمار، نیاز به تماس با خانواده و همراه بیمار باشد، تماس‌ها صرفاً از طریق خطوط تلفن ثابت مرکز و کارکنان مرکز با خانواده و همراه بیمار برقرار خواهد شد.

- وسایل و تجهیزات موجود در درمانگاه و بخش‌های بستری جهت ارائه خدمات و رفاه حال مراجعان در نظر گرفته شده است، در حفظ و نگهداری آنها کوشا باشید.

- در صورتی که انتقاد، پیشنهاد یا شکایتی دارید، می‌توانید با تکمیل فرم ثبت شکایات، مراتب را بدون نگرانی از به وجود آمدن اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت، بدون ذکر نام، به صورت کتبی یا شفاهی به شیوه‌ای محترمانه و با رعایت قوانین و مقررات، به اطلاع مسئول رسیدگی به شکایات برسانید و از نتیجه آن مطلع شوید.

تلفن رسیدگی به شکایات: ۹-۴۴۵۰۳۳۹۵ داخلی ۲۷۶