



دفترچه راهنمای مراجعین



مرکز فوق تخصصی چشم پزشکی بیناگسترشیراز

واحد گیرنده خدمت : فرنام

فهرست مطالب :

- معرفی مرکز فوق تخصصی چشم پزشکی بیناگستر شیراز
- قوانین و مقررات مرکز
- راهنمای تابلوی طبقات
- چارت سازمانی
- تابلو پوشی کارکنان
- چکیده منشور حقوق بیمار
- بیمه های طرف قرارداد با مرکز
- فرایند مراجعه بیماران به پذیرش پاراکلینیک
- فرآیند پذیرش بیماران جراحی چشم
- فرآیند ترخیص بیماران به صورت ایمن و تسهیل شده
- فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات
- لیست چشم پزشکیانی که با مرکز همکاری می نمایند

معرفی مرکز فوق تخصصی جراحی چشم پزشکی بیناگستر شیراز

ضمن خوشامدگویی و سپاس از انتخاب شما، مرکز فوق تخصصی جراحی چشم پزشکی بیناگستر شیراز از سال ۱۳۷۹ فعالیت خود را با هدف ارائه پیشرفته‌ترین خدمات تشخیصی و درمانی در حوزه چشم پزشکی آغاز کرده است. این مرکز با بیش از دو دهه تجربه، برخورداری از تجهیزات روز دنیا و همکاری چشم پزشکان فوق تخصص، امروز به عنوان یکی از معتبرترین مراکز فوق تخصصی در جنوب کشور شناخته می‌شود.

در بیناگستر، طیف وسیعی از اعمال جراحی چشم با جدیدترین روش‌ها انجام می‌شود؛ از جمله:

- جراحی‌های اصلاح عیوب انکساری مانند لیزیک، فمتولیزیک، PRK
- جراحی آب مروارید (کاتاراکت) با استفاده از روش‌های نوین و لنزهای پیشرفته
- جراحی گلوکوم (آب‌سیاه)
- جراحی ناخنک
- جراحی پلک و رفع افتادگی
- جراحی شبکیه
- جراحی انحراف چشم
- اطفال
- انواع بدخیمی‌های چشمی

بخش پاراکلینیک مرکز مجهز به پیشرفته‌ترین دستگاه‌هاست که امکان پایش و ارزیابی کامل و درمان وضعیت چشم را فراهم می‌کند.

در بیناگستر، اصولی همچون احترام به بیمار، حفظ کرامت انسانی، اطلاع‌رسانی شفاف و همراهی همدلانه در تمام مراحل تشخیص و درمان، سرلوحه کار ماست. ما تلاش می‌کنیم محیطی ایمن، آرام و قابل‌اعتماد برای مراجعین ایجاد کنیم تا هر بیمار با آرامش خاطر مراحل درمان خود را طی کند.

هدف ما در بیناگستر، ارائه مراقبت‌های فوق تخصصی چشم پزشکی با بالاترین کیفیت، دقیق‌ترین روش‌ها و تجربه‌ای مطمئن برای همه مراجعین است.





قوانین و مقررات مرکز فوق تخصصی جراحی چشم پزشکی بیناگستر شیراز

با سپاس از انتخاب شما، مرکز فوق تخصصی جراحی چشم پزشکی بیناگستر به منظور ارائه خدمات ایمن، دقیق و مبتنی بر استانداردهای روز، قوانین زیر را جهت حفظ نظم، آرامش و کیفیت خدمت‌رسانی به مراجعین محترم تدوین کرده است.

۱. پذیرش و نوبت‌دهی

- همراه داشتن کارت ملی، نوبت و مدارک پزشکی در زمان مراجعه الزامی است.
- بیماران جراحی باید در ساعت تعیین‌شده در مرکز حاضر شوند.
- در صورت تأخیر بیش از ۱۵ دقیقه، امکان جابه‌جایی یا تغییر نوبت وجود دارد.

۲. همراهان

- برای حفظ نظم و آرامش، ورود همراهان به بخش‌های بستری و پاراکلینیک محدود است.
- حضور همراه برای مراجعین کودک، سالمند یا افراد نیازمند مراقبت ضروری می‌باشد.
- استفاده از تلفن همراه در بخش‌ها ممنوع است.
- لطفاً از لمس دستگاه‌ها و تجهیزات پزشکی خودداری فرمایید.

۳. بهداشت و ایمنی

- سطل زرد مخصوص پسماندهای عفونی و آلوده و سطل آبی زباله‌های معمولی است. همکاری شما به حفظ ایمنی بیماران و کارکنان کمک می‌کند.

۴. قوانین جراحی و اقدامات درمانی

- رعایت ناشتا بودن، مصرف یا قطع دارو طبق دستور پزشک ضروری است.
- همراه داشتن زیورآلات، لاک یا لنز تماسی در روز عمل ممنوع می‌باشد.
- در صورت بروز هرگونه ناراحتی، سرگیجه یا سابقه حساسیت دارویی، موضوع را فوراً به پرسنل اطلاع دهید.

۵. اطلاعات پزشکی و محرمانگی

- کلیه اطلاعات پزشکی بیماران محرمانه بوده و تنها به درخواست خود بیمار یا پزشک معالج ارائه می‌شود.
- ارائه سوابق پزشکی، داروهای مصرفی و مدارک قبلی در هنگام مراجعه ضروری است.

۶. پرداخت هزینه‌ها

- هزینه‌ها مطابق تعرفه‌های رسمی مرکز دریافت می‌گردد.
- ارائه خدمات بیمه‌ای طبق قراردادهای موجود انجام می‌شود. (مراجعه به قسمت بیمه‌های طرف قرارداد)
- امکان استعلام هزینه قبل از انجام خدمات وجود دارد.

۷. رضایت‌نامه‌ها

- پیش از هر اقدام درمانی، تکمیل فرم‌های رضایت‌نامه آگاهانه توسط بیمار و تایید توسط پزشک الزامی است.
- در صورت وجود هرگونه سؤال یا ابهام، پرسنل موظف به ارائه توضیح هستند.

۸. احترام و حقوق بیمار

- رعایت احترام، حریم خصوصی، توضیح شفاف مراحل درمان و برخورد مناسب از اصول اساسی مرکز است. (بر اساس منشور حقوق بیماران)
- از بیماران و همراهان نیز انتظار می‌رود همکاری لازم با پرسنل و قوانین را داشته باشند.

۹. شکایات، پیشنهادات و نظرسنجی

- برای ثبت شکایت، انتقاد یا پیشنهاد، QR Code اختصاصی در بخش‌های مختلف مرکز نصب شده است.
- فرم‌های مکتوب نیز در بخش‌های مختلف مرکز جهت تکمیل و ثبت نظرات قرار دارد.
- امکان ثبت الکترونیکی شکایات از طریق سایت رسمی مرکز نیز فراهم است.
- تمامی موارد ثبت‌شده توسط واحد مدیریت کیفیت بررسی و پیگیری می‌شود.

۱۰. تابلوها و علائم راهنما

- در تمامی بخش‌ها تابلوها و خطوط راهنما جهت سهولت دسترسی بیماران نصب شده است.
- لطفاً برای سرعت بیشتر و جلوگیری از سردرگمی، مسیرها و علائم راهنما را دنبال فرمایید.

۱۱. اطلاعات تماس مرکز

در صورت نیاز به راهنمایی، پرسش یا هماهنگی، شماره رسمی مرکز در خدمت شماست:

تلفن: ۰۷۱-۳۲۲۷۳۷۲۶

موبایل: ۰۹۳۳۹۰۶۳۷۸۴

آدرس ایمیل: binagostar@gmail.com

در صورت نیاز به ارتباط با پزشک مربوطه، لطفاً ابتدا در روزهای غیر تعطیل تا ساعت ۲۱ با مرکز تماس حاصل فرمایید. در صورتیکه پس از این ساعت یا خارج از زمان پاسخگویی مرکز نیاز به پیگیری وجود داشت، لطفاً مستقیماً با مطب پزشک تماس بگیرید.

راهنمای تابلو طبقات مرکز

طبقه زیرزمین

لاندری، تاسیسات، معاینات قبل از عمل، CSSD، نمازخانه، سرویس بهداشتی

طبقه همکف

اطلاعات، پذیرش پاراکلینیک، پذیرش بستری و ترخیص، پاراکلینیک، بایگانی مدارک پزشکی، صندوق حسابداری، باجه بانک صادرات، مرکز تلفن، دبیرخانه، واحد فنی و مهندسی، مدیریت، دفتر پرستاری

طبقه اول

اتاق رفع عیوب انکساری چشم، پذیرش IPD، انباردارو، امور مالی، سالن کنفرانس

طبقه دوم

بخش بستری یک و بخش بستری دو

طبقه سوم

اتاقهای عمل، ریکاوری

هیات مدیره

مدیر عامل

مدیر داخلی

مدیر
امور پرسنلی

مسئول فنی

مدیر مالی

بهبود کیفیت

مدیریت
پرستاری

دبیرخانه

مدارک پزشکی

کارشناس هماهنگ
کننده ایمنی بیمار

صندوق

کنترل عفونت

خدمات

تلفنخانه

پزشک عمومی و
متخصص بیهوشی

بیمه گری

آموزش

نگهبانی

انبار دارویی

انبار

پاراکلینیک

بهداشت محیط

تاسیسات

بخش بستری

بهداشت حرفه
ای

تدارکات

CSSD

تجهیزات
پزشکی

اخلاق حرفه ای

لیزیک

لاندری

حقوق گیرنده
خدمت

معاینات قبل از
عمل

فناوری
اطلاعات

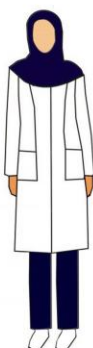
پذیرش و
ترخیصی

اتاق عمل

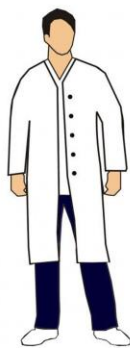
پوشش کارکنان مرکز فوق تخصصی خدمات چشم پزشکی بیناگستر شیراز



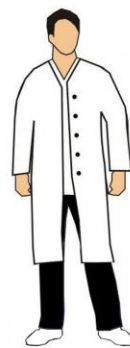
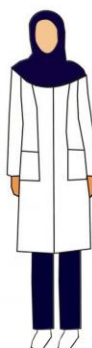
مترون



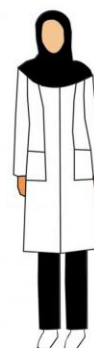
سرپرستار و سوپروایزر



پرستار



پزشک



اتاق عمل



اداری



انتظامات



خدمات



چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

۱ - دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض ازجمله: قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، ارائه خدمات بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری براساس ضوابط تعیین شده باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد و...

۲ - اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان
- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و... در اختیار وی قرار گیرد.
- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید و ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش...

۳ - حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.
- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود و ...

۴ - ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد.
- فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد و ...

۵ - دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد و ...

مراجعه کننده گرامی:

- دستورالعمل کامل حقوق گیرندگان خدمت در کلیه ایستگاه های پرستاری بخش ها همچنین وب سایت بیمارستان جهت مطالعه موجود می باشد.

- شما می توانید در صورت داشتن هرگونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.



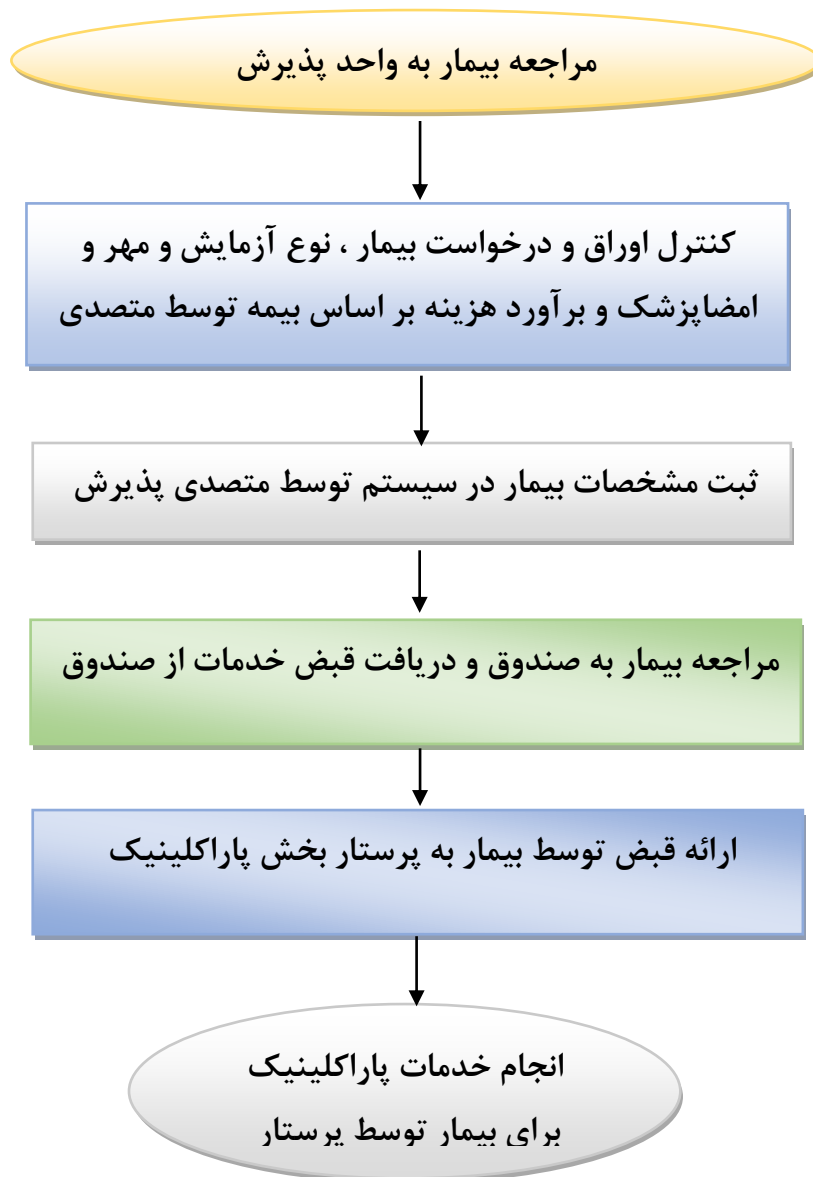
بیمه های طرف قرارداد با مرکز فوق تخصصی چشم پزشکی بیناگستر

نام بیمه های طرف قرارداد	
آتیه سازان حافظ	وزارت دفاع
کوثر	فلات قاره
تجارت نو	شرکت نفت
SOS	شاغلین نفت
سامان	پاسارگاد
پارسیان	ایران
نوین	سرمد
آسیا	دی
البرز	ما
رازی	بانک رفاه
ملت	بانک ملی
سینا	معلم

فرآیند مراجعه بیماران به پذیرش پاراکلینیک

کد فرم : QP-16

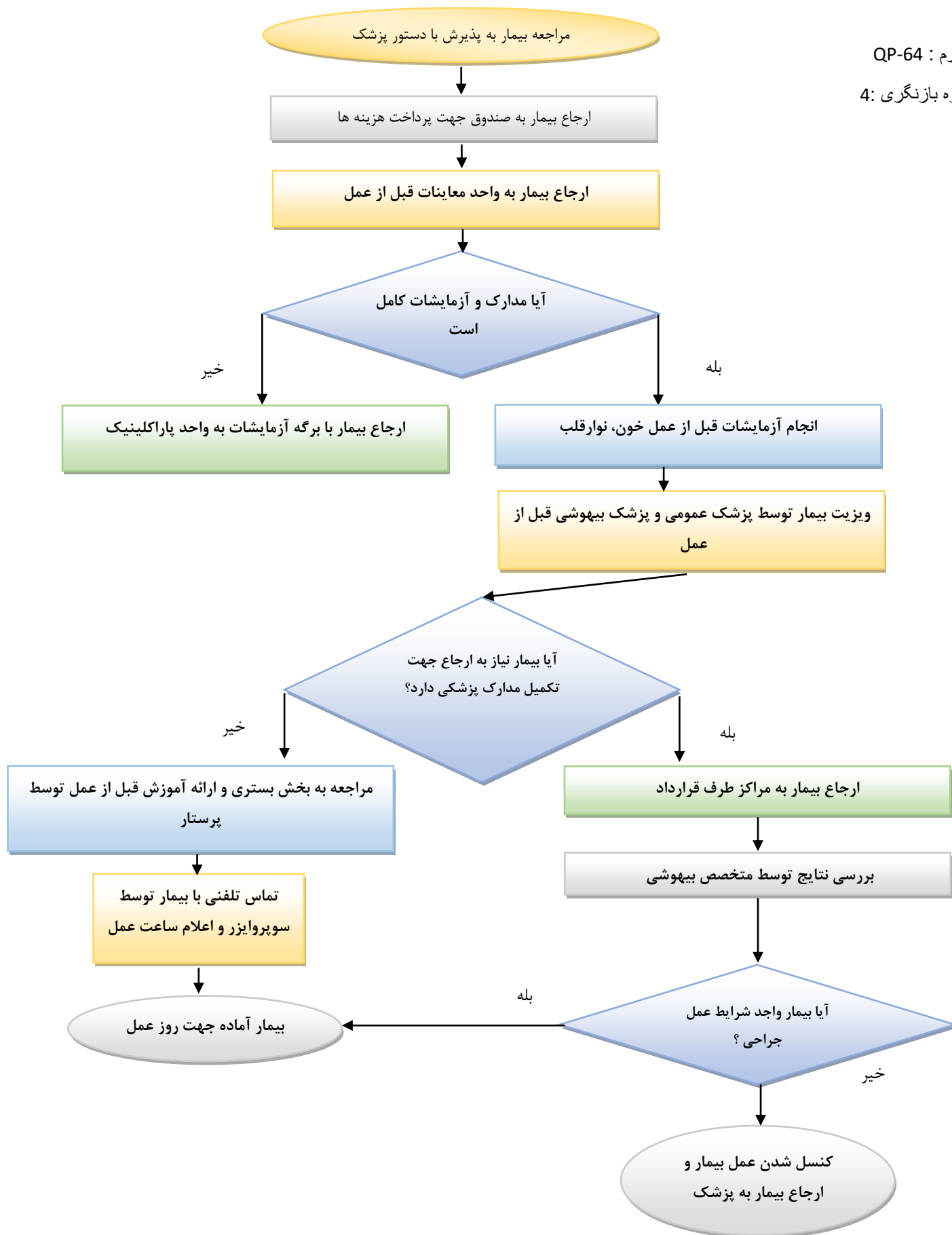
شماره بازنگری : 3



فرآیند پذیرش بیماران جراحی چشم

کد فرم : QP-64

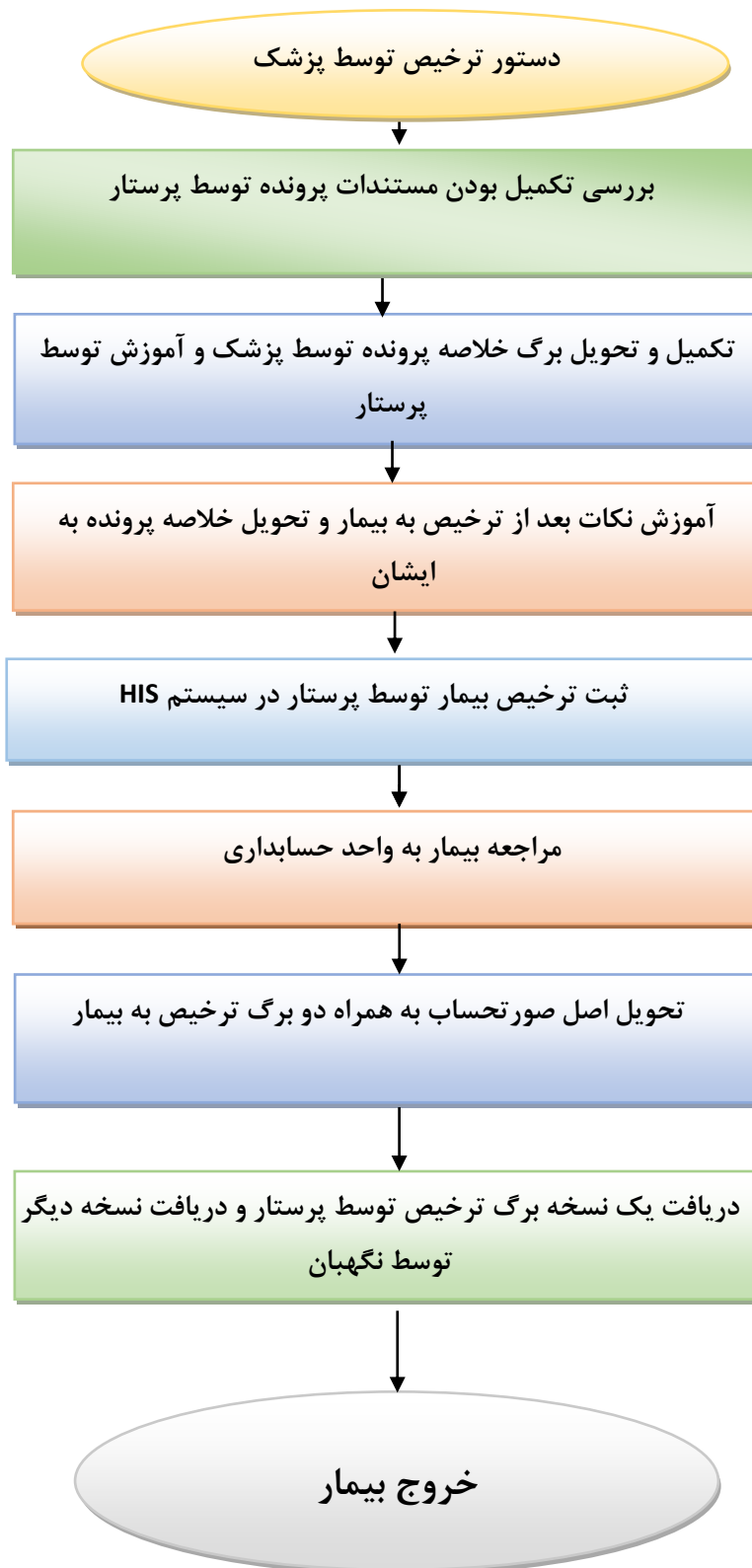
شماره بازنگری : 4



فرآیند ترخیص بیماران به صورت ایمن و تسهیل شده

کد فرم : QP-۶۵

شماره بازنگری : ۳



فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات

مراجعه حضوری

- در شیفت صبح مراجعه به اتاق رسیدگی به شکایات مرکز
- در شیفت های عصر مراجعه به دفتر سوپروایز مرکز

مراجعه غیر حضوری

- تماس با شماره ۰۷۱-۳۲۲۷۳۷۲۶
- ارسال پیامک به سامانه پیامکی مرکز به شماره ۰۹۳۳۹۰۶۳۷۸۴
- مراجعه به وبسایت مرکز به آدرس [www. Binagostar.com](http://www.Binagostar.com)

دریافت شماره پیگیری و زمان مورد نیاز جهت بررسی و پاسخگویی به شکایت

آیا در موعد مقرر پاسخ خود را دریافت نموده‌اید؟

خیر

تماس با سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی و یا تماس با مرکز MCMC به شماره ۱۸۱۹ و اعلام شکایت خود

آیا مشکل بر طرف گردید؟

خیر

دریافت راهنمایی های لازم از اداره MCMC جهت مراجعه به اداره مرتبط با شکایت

آیا در اداره مربوطه مشکل بر طرف گردید؟

خیر

مراجعه به اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات و اعلام شکایت خود

پایان

آیا از نتیجه شکایت رضایت دارید؟

خیر

بله

بله

بله

بله

اسامی پزشکانی که با این مرکز همکاری دارند

نام پزشک	تخصص	شماره تماس	آدرس
دکتر علیرضا اصلانی	جراح و متخصص چشم	۳۲۳۰۹۵۷۵	خیابان زند روبروی هتل پارس ساختمان ۴۹۰ طبقه همکف
دکتر اسماعیل امامی نیا	جراح و متخصص چشم	36289980	خیابان زند کوچه ۴۵ ساختمان پاسارگاد
دکتر حمید آزادی	جراح و متخصص چشم	9054062236	روبروی بیمارستان سعدی ساختمان شهر طبقه ۵
دکتر بابک باقری	فوق تخصص جراحی پلاستیک	32317671	خیابان اردیبهشت کلینیک دکتر باقری
دکتر محمد بنی فاطمی	جراح و متخصص فلوشیپ (گلوکوم)	9903331410	خیابان زرگری روبروی دبیرستان بزرگی ساختمان ابن سینا طبقه اول
دکتر سعداله پویان	فوق تخصص فلوشیپ – قرنیه	36280387	جنب بیمارستان دکتر خدادوست کوچه ۱۹
دکتر حمیدرضا جهادی	فوق تخصص قرنیه	36473751	ملاصدرا کوچه ۴ ساختمان پاستور
دکتر حمید خوش نیت	فوق تخصص قرنیه	32295077	میدان دانشجو ساختمان ارم طبقه همکف
دکتر جعفر خوشقدم	فوق تخصص قرنیه	32353985	خیابان زند بین خیابان فلسطین و ۷ تیر نیش کوچه ۴۵ برج سلامت طبقه سوم واحد ۳۰۹
دکتر علیرضا رضوان	فوق تخصص شبکیه	32300912	خیابان زند روبروی هتل پارس ساختمان گلستان طبقه ۳
دکتر محمدحسین روزی طلب	فوق تخصص قرنیه پاتولوژیست	32317718	خیابان اردیبهشت کلینیک نور جنب داروخانه اردیبهشت
دکتر سیروس سیوفی	فوق تخصص شبکیه	32318758	خیابان اردیبهشت حدفاصل فلسطین و ۲۰متری ساختمان مسیح
دکتر محمد شیروانی	فوق تخصص قرنیه	36430006 33440000	بیمارستان پیوند اعضا صدرا (روز یکشنبه)
دکتر ثریا صاکی	فوق تخصص فلوشیپ اطفال	32319244	خیابان زند روبروی هتل پارس ساختمان شایان طبقه ۴

نام پزشک	تخصص	شماره تماس	آدرس
دکتر عباس عطارزاده	فوق تخصص قریه انحراف، پلاستیک	32317719-15	خیابان اردیبهشت کلینیک نور جنب داروخانه اردیبهشت
دکتر عادل عطارزاده	فوق تخصص شبکیه و پتره، رتین	32319059	خیابان اردیبهشت کلینیک نور جنب داروخانه اردیبهشت
دکتر علیرضا علوی	فوق تخصص اطفال، استراییسم	36493903	خیابان زرگری - چهارراه ستارخان ساختمان خضرا ۲۱
دکتر کامران فاتحی	فوق تخصص قریه	3629026-7	قصرالدشت حدفاصل عفیف آباد ولیعصر روبروی مخابرات ساختمان ژنوم
دکتر فریبا فتاحی	جراح و متخصص	33601067	خیابان زرگری ساختمان بارانا
دکتر امیرحسین فرحی	فوق تخصص شبکیه	36284254-5	خیابان زرگری نرسیده به خیابان خبرنگار ساختمان ابن سینا طبقه ۲ واحد ۱۰
دکتر علیرضا فرغت	جراح و متخصص چشم	36357718	تاجارا کلینیک ابن سینا طبقه اول
دکتر نوید فضلی نژاد	جراح و متخصص چشم	32319000 32319090	خیابان اردیبهشت غربی بین باغشاه و بیست متری سینما سعدی جنب سازمان محیط زیست ساختمان نیاکان واحد ۵
دکتر حسین قرائی نژاد	جراح و متخصص چشم	32353424	خیابان زند نرسیده به هتل پارس ساختمان ظفر طبقه همکف
دکتر مرجان قریشی	فوق تخصص قریه	32318935	حد فاصل فلسطین و هفت تیر کوچه ۴۵ ساختمان پاسارگاد طبقه ۴
دکتر میثم قنبری	فوق تخصص قریه	9361232030	خیابان زند نبش کوچه ۴۳ ساختمان پزشکان فارس طبقه ۲
دکتر احمد کلکار	جراح و متخصص چشم	36247349	معالی آباد روبروی مسجد خیابان رهبر ماه ۳ مجتمع پزشکی رها
دکتر رقیه ماندگار	جراح و متخصص چشم	32270963	فلکه گاز

نام پزشک	تخصص	شماره تماس	آدرس
دکتر ذاکر محمدی	جراح و متخصص چشم	32305853	خیابان قصر دشت سه راه فلسطین ساختمان یاقوت طبقه ۳
دکتر غلامعلی مرزبان	فوق تخصص قریه	32289363	خیابان باغ تخت جنب گل فروشی دنای گل
دکتر حسام الدین مقدسی	فوق تخصص شبکیه	36266073 32317724	پل زرگری ساختمان پزشکی ابن سینا زرگری
دکتر حسین ملک حسینی	جراح و متخصص چشم	-	یاسوج
دکتر مرتضی مهدی زاده	فوق تخصص شبکیه	36261181	خیابان زرگری مطهری شمالی نبش کوچه ۱۷ ساختمان فراهم طبقه ۳
دکتر حسین مهرزادی	جراح و متخصص چشم	32318292	خیابان اردیبهشت کلینیک مهر طبقه ۱
دکتر هوداد موحدان	جراح و متخصص چشم	32304808	خیابان ملاصدرا کوچه ۶
دکتر محمدعلی میرباقری	جراح و متخصص چشم	32337272	خیابان زند روبروی بیمارستان شهید فقیهی کوچه ۴۳
دکتر عباس نجفی	جراح و متخصص چشم	32317230	خیابان زند روبروی بیست متری کوچه شهید عبائیان ساختمان نشاط
دکتر محمد حسین نوروززاده	فوق تخصص شبکیه	9170909166	خیابان قدوسی غربی حدفاصل کوچه ۱۱ و ۱۳ ساختمان گل رخ
دکتر فرج اله نوری	جراح و متخصص چشم	32369419 32369420	معدل غربی ساختمان پزشکی راز
دکتر محمد حسین نیک پور	جراح و متخصص چشم	9034254767	یاسوج روبروی بیمارستان شهید بهشتی ساختمان داروخانه ده ور