ইনডোর রোগী ভর্তি গাইডলাইন-(রিসিপশন এন্ড কাস্টমার কেয়ার)

ভর্তির পূর্বশর্তঃ-

১। রোগী ভর্তি দেওয়ার ক্ষেত্রে এএমসিজিএইচ এর ফাইলে এএমসিজিএইচ এর নিযুক্ত চিকিৎসক কর্তৃক ভর্তির অনুমোদন থাকতে হবে। যদি চিকিৎসকের অনুমোদন না থাকে তাহলে জরুরী বিভাগ থেকে রোগী ভর্তির অনুমতি নিতে হবে।

২। এএমসিজিএইচ নিযুক্ত চিকিৎসক অন্য হাসপাতালের ফাইলে ভর্তি লিখলে সেক্ষেত্রে ভর্তি দেওয়া যাবে ।

৩। চিকিৎসক কর্তৃক ১-৪ দিন পূর্বে রোগীর ভর্তির অনুমোদন থাকলে সেক্ষেত্রে রোগীর শারীরিক অবস্থা ভাল মনে হলে চিকিৎসককে ফোনে অবগত করে ভর্তি দেয়া যাবে। কিন্তু শারীরিক অবস্থা বেশি খারাপ মনে হলে রোগীকে জরুরী বিভাগে পাঠাতে হবে। তবে ভর্তি লিখার তৃতীয় ও চতুর্থ দিন আসলে ফোনে চিকিৎসককে অবগত করে ভর্তি প্রদান করা যাবে। চিকিৎসক কর্তৃক ৫দিন পূর্বের ভর্তি অনুমোদন থাকলে কনসালটেন্টকে পুনরায় দেখাতে হবে অথবা জরুরী বিভাগ থেকে অনুমোদন নিয়ে ভর্তি হতে হবে।

৪। রোগীর স্ব-শরীরে উপস্থিতিতে ভর্তি হবে। রোগীর উপস্থিতি ব্যতীত কোন কেবিন বা ওয়ার্ডে অগ্রিম ভর্তি দেয়া যাবে না। কিন্তু রোগীর জরুরী অবস্থা বিবেচনায় ও খালি থাকা সাপেক্ষে সর্বোচ্চ ১ দিন কেবিন, ওয়ার্ড ও আইসিইউ খালি/বুকিং রাখা যাবে।

অগ্রীম বুকিং এর নিয়মাবলীঃ- i) ৩টি বেড খালি থাকা সাপেক্ষে একটি বেড অগ্রীম ১ দিনের জন্য বুকিং রাখা যাবে।

ii) এক্ষেত্রে ওয়ার্ড/কেবিন/আইসিইউ যেই বেড ভাড়ার সমপরিমান টাকা বুকিং মানি হিসেবে জমা প্রদান করবেন যা অফেরতযোগ্য।

৫। নতুন রোগীর ক্ষেত্রে অবশ্যই রেজিস্ট্রেশন করতে হবে এবং ফাইল প্রদান করতে হবে।

৬। শেয়ার কেবিনে ভর্তির ক্ষেত্রে একই শেয়ার কেবিনে দুই জন রোগী ভর্তি করার পরে পরবর্তী শেয়ার কেবিনে রোগী ভর্তি দিতে হবে। একটি রোগী একটি শেয়ার কেবিনে ভর্তি রেখে পরবর্তীতে রোগী অন্য শেয়ার কেবিনে ভর্তি দেয়া যাবেনা। কিন্তু বিপরীত লিঙ্গের রোগীর ক্ষেত্রে এই নিয়মের ব্যতিক্রম করা যেতে পারে।

৭। ওয়ার্ডে ভর্তির ক্ষেত্রে ওয়ার্ডের বেড নাম্বার ক্রম অনুসারে রোগী ভর্তি দিতে হবে।

৮। নতুন রোগী কোন চিকিৎসক এর অধীনে না থাকলে সেক্ষেত্রে ইমার্জেন্সি বিভাগের অনুমতি সাপেক্ষে নির্ধারিত বিভাগে রোগীর পছন্দ অনুযায়ী চিকিৎসকের অধীনে ভর্তি হতে পারবেন। যদি রোগীর কোন পছন্দ না থাকে সেক্ষেত্রে এএমসিজিএইচ এর জরুরী বিভাগের ডাক্তার কর্তৃক উক্ত দিন এএমসিজিএইচ কর্তৃক নির্ধারিত চিকিৎসকের অধীনে ভর্তির অনুমতি দিবেন।

৯। এএমসিজিএইচ এর কর্মকর্তা/কর্মচারী আইডি প্রদর্শন সাপেক্ষে এএমসিজিএইচ কর্মকর্তা/কর্মচারী হিসেবে রেজিস্ট্রেশন করে স্টিকার প্রদান করতে হবে। কিন্তু ইনডোরে ভর্তির সময় এএমসিজিএইচ কর্মকর্তা/কর্মচারীর আইডিতে ভর্তি করতে হবে। কর্মকর্তা/কর্মচারীর আইডিতে ভর্তি করলে পূর্বনির্ধারিত ডিসকাউন্ট সহ সকল সুযোগ সুবিধা পাবেন।

১০। এএমএমসি এর সকল স্টাফ ও ছাত্র/ছাত্রীদের স্টুডেন্ট আইডি প্রদর্শন ও আইডি কার্ডের ফটোকপি প্রদান সাপেক্ষে এএমএমসি এর অধীনে রেজিস্ট্রেশন করতে হবে, এতে করে এএমএমসি এর জন্য পূর্বনিধারিত ইনডোর এবং আউটডোর সকল সুবিধা পাবেন।

১১। সকল কর্পোরেট/প্রজেক্টের রোগীর ক্ষেত্রে তাদের কোম্পানি ও অরগানাইজেশনের পরিচয় পত্র প্রদর্শন ও প্রদানের পাশাপাশি প্রয়োজন সাপেক্ষে প্রেসক্রিপশনের ফটোকপি/প্রত্যায়ন পত্র প্রদান করার মাধ্যমে নির্ধারিত কর্পোরেট/প্রজেক্টের অধীনে রেজিস্ট্রেশন করলে কর্পোরেট/প্রজেক্টের চুক্তি অনুযায়ী পূর্বনির্ধারিত ইনডোর এবং আউটডোরের সকল সুযোগ সুবিধা পাবেন।

ভর্তির খরচ ও বকেয়াঃ-

১২। এএমসিজিএইচ এর ওয়ার্ড/কেবিনে ভর্তির টাকার পরিমান নিম্নে উল্লেখ করা হল।

ওয়ার্ড/কেবিন	মূল্য তালিকা	২০% ডিসকাউন্টের পরে মূল্য
ভিআইপি-৭২১	১২০০০/-	৯৬০০/-
ভিআইপি কেবিন-৭১৯/৮১৯(লেভেল-৭/৮)	৮৫০০/-	৬৮০০/-
ডিলাক্স কেবিন (লেভেল-৮)	৭০০০/-	৫৬০০/-
একক কেবিন (লেভেল-৬)	৫৫০০/-	৪৪০০/-
একক কেবিন (লেভেল-৭)	৬৫০০/-	৫২০০/-
শেয়ার কেবিন	৪৫০০/-	৩৬০০/-
সাধারন ওয়ার্ড	২৫০০/-	২০০০/-
ডে-কেয়ার ওয়ার্ড	১২৫০/-	১০০০/-
আইসি ইউ	৮৫০০/-	৬৮০০/-
কারডিওলোজি ওয়ার্ড এইচডিইউ	৫০০০/-	৪০০০/-
ভর্তি ফি	১০০০/-	৮০০/-
সার্ভিস ফি		৭%

১৩। নির্ধারিত ভর্তি ফি প্রদানের মাধ্যমে কেবিন ও ওয়ার্ড খালি থাকা সাপেক্ষে ভর্তি হতে পারবেন।

শয্যা শ্রেণী	ভর্তির সময় পরিশোধযোগ্য টাকা (০৫ দিনের আনুমানিক হিসাব)	পরবর্তী টাকা পরিশোধের সময় সিমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত ব্যক্তি বর্গ	মন্তব্য
একক কেবিন	৩০, ০০০/-	প্রাথমিক ভাবে জমা কৃত টাকা শেষ হওয়ার অব্যবহিত পূর্বে রোগীর শয্যা শ্রেণী বিবেচনা পূর্বক নিম্নেবর্ণিত টাকা বকেয়া হলে রোগীর স্বজনগণ কতৃক পরিশোধ নিশ্চিত করাঃ • একক কেবিন = ৩০, ০০০/- • শেয়ার কেবিন = ২০, ০০০/- • সাধারন শয্যা = ১২, ৫০০/- • আই সি ইউ = ৪০, ০০০/-	কাস্টমার কেয়ার প্রতিনিধি	শয্যাভেদে বকেয়া কৃত টাকা পরিশোধ করা না হলে রোগী/স্বজনকে নগদমূল্যে ঔষুধ/পরীক্ষা-নিরীক্ষার ব্যয় নির্বাহ করতে হবে।
শেয়ার কেবিন	২০, ০০০/-			
সাধারন শয্যা	১২, ৫০০/-			
আই সি ইউ	৪০, ০০০/-			

১৪। কাস্টমার কেয়ার প্রতিনিধি বকেয়া বিলের একটি শীটে নিয়ে রোগী এটেনডেন্টকে তাঁর রোগীর বকেয়ার বিলের পরিমান অবগত করবেন। অবগত করার পর রোগীর এটেনডেন্ট উক্ত শীট স্বাক্ষর প্রদান করবেন।

১৫। যে সকল রোগীর সার্জারী হবে, তাঁরা সার্জারীর পূর্বে সম্ভব্য খরচ অগ্রীম জমা প্রদান করবেন।

ওয়ার্ড ও কেবিনে ভর্তিরত রোগীদের নিয়মাবলীঃ-

১৬। ওয়ার্ডে ভর্তিকৃত রোগীর এটেনডেন্ট ওয়ার্ডে কোন বেড খালি থাকলেও তা ব্যবহার করতে পারবেন না। ওয়ার্ডের ভর্তিকৃত রোগীর এটেনডেন্টদের জন্য শুধু মাত্র একটি চেয়ার বরাদ্ধ থাকবে।

১৭। পুরুষ ওয়ার্ডে মহিলা এটেনডেন্ট এবং মহিলা ওয়ার্ডে পুরুষ এটেনডেন্ট রাত ১০:০০ টার পরে অবস্থান করতে পারবে না। যদি রাতে কোন কারণ বসত ১০:০০ টার পরে পুরুষের জন্য পুরুষ এটেনডেন্ট এবং মহিলার জন্য মহিলা এটেনডেন্ট না থাকে তাহলে বিপরীত লিঙ্গের এটেনডেন্ট ওয়েটিং রুমে অবস্থান করবেন যাতে কোন জরুরী প্রয়োজন হলে সাথে সাথে উপস্থিত হতে পারেন।

১৮। কেবিন/শেয়ার-কেবিন/ওয়ার্ডে ভর্তিরত রোগীর ক্ষেত্রে সার্বক্ষনিক একজন এটেনডেন্ট থাকতে হবে। শুধুমাত্র দর্শনার্থীদের নির্দিষ্ট ভিজিট এর সময় একের অধিক এটেনডেন্ট উপস্থিত থাকতে পারবেন।

১৯। ওয়ার্ড, কেবিন, ওয়েটিং রুম, সর্বোপরি হাসপাতালের অভ্যন্তরে কোথাও মশার কয়েল জ্বালানো, রাইস কুকার, ইলেকট্রিক হিটার, হেয়ার ড্রায়ার ও ইস্ত্রী মেশিন সহ সকল ইলেকট্রিক সামগ্রী ব্যবহার থেকে বিরত থাকতে হবে।

২০। রোগীর এটেনডেন্ট ও পরিদর্শনে আগত অতিথি ওয়ার্ডে খাবার গ্রহণ করতে পারবে না। ক্যান্টিনে সকল ধরনের খাবারের সুব্যবস্থা রয়েছে। ক্যান্টিন খোলা থাকার সময়: সকাল ৮টা থেকে রাত ১০টা পর্যন্ত। হাসপাতালের ভিতরে বাহির হতে কোন ধরনের খাবার আনা যাবে না।

২১। হাসপাতালের ভিতরে বাহির হতে কোন ধরনের ঔষুধ আনা যাবে না। বাহির হতে আনা ঔষুধের গুনগতমান এএমসিজিএইচ এর পক্ষে নিশ্চিতকরা সম্ভব না সুতরাং বাহির হতে মেডিসিন আনলে কোন ধরনের প্রতিক্রিয়া দেখা গেলে হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ দায়ী থাকবে না।

২২। হাসপাতালের ফার্মেসিতে কোন নির্দিষ্ট ঔষুধ সরবরাহ না থাকলে ফার্মেসি ঐ ঔষুধ ম্যানেজ করবেন। রোগীর এ্যাটেনডেন্টকে হাসপাতালের বাইরে ঔষুধ আনতে পাঠানো যাবে না। (শর্তপ্রযোজ্য)

২৩। রোগী ভর্তির সময় দুটি এটেনডেন্ট কার্ড সংগ্রহ করতে পারবেন যার মুল্যে ফেরত যোগ্য নয় (প্রতিটি কার্ডের নির্ধারিত মূল্য = ২০ টাকা) মাত্র। কার্ডের মেয়াদ থাকবে ভর্তি তারিখ হতে দুই সপ্তাহ। রোগী দুই সপ্তাহের বেশি ভর্তি থাকলে মেয়াদ উত্তীর্ণ কার্ড দুটি জমা প্রদান করে নতুন দুটি এটেনডেন্ট কার্ড বিনামূল্যে সংগ্রহ করতে পারবেন। কার্ড হারিয়ে গেলে পুনরায় কার্ড প্রতি = ২০ টাকা প্রদানের মাধ্যমে সংগ্রহ করতে হবে।

২৪। এ্যাটেনডেন্ট কার্ড প্রদর্শন সাপেক্ষে সিকিউরিটি গার্ড কেবিন ও ওয়ার্ডে প্রবেশের অনুমোদন দিবেন। তাই সার্বক্ষণিক এ্যাটেনডেনকে এ্যাটেনডেন্ট কার্ড সাথে রাখতে হবে।

২৫। আইসিইউ বা এইচডিইউ বেডে ভর্তিকৃত রোগীর ক্ষেত্রে কোন এটেনডেন্ট আইসিইউ বা এইচডিইউ এর ভিতরে অবস্থান করতে পারবে না। শুধুমাত্র দর্শনার্থীদের জন্য নির্ধারিত ভিজিটিং সময়ে প্রবেশ করতে পারবেন । কিন্তু রোগীর একজন এটেনডেন্ট আইসিইউ এর ওয়েটিং রুমে সর্বক্ষন অবস্থান করতে হবে, যাতে করে কোন জরুরী প্রয়োজনে তাৎক্ষনিক উপস্থিত হতে পারেন।

২৬। ভর্তি রোগী কোন ধরনের মূল্যবান মালামাল যেমন,- টাকা, স্বর্ণ, ঘড়ি, মানিব্যাগ, মোবাইল এবং ল্যাপটপ ইত্যাদি সহ যে কোন মূল্যবান মালামাল রোগীর সাথে রাখতে/পরিধান করতে পারবেন না। ভর্তি রোগী নিজের মূল্যবান জিনিসপত্র নিজ দায়িত্বে রাখবেন, কোন জিনিস হারিয়ে গেলে হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ দায়ী থাকবেনা।

২৭। ভর্তিকৃত রোগী কেবিনে যাওয়ার পর একটি গিফট বক্স পাবেন। গিফট বক্সে টুথপেস্ট, টুথব্রাশ, শ্যাম্পু, সাবান ও এক বক্স টিস্যু থাকবে । উপরে উল্লেখিত পণ্যের অতিরিক্ত প্রয়োজন হলে রোগীকে নিজ দায়িত্বে ক্রয় করতে হবে।

২৮। কেবিন, শেয়ার-কেবিন এবং ওয়ার্ডে অবস্থানরত রোগী ও রোগীর এটেনডেন্ট হাসপাতাল প্রাঙ্গনে কোন ধরনের মাদক সেবন ও ধুমপান করতে পারবেনা। হাসাপাতালে নেশাা অবস্থায় প্রবেশ ও অবস্থান করা যাবেনা।

২৯। হাসপালের ভিতরের কোন ব্যক্তির সাথে কোন ধরনের অসৌজন্যমুলক আচরন করা যাবে না।

৩০। হাসপাতালে উচ্চ স্বরে কথা বলা, মোবাইলে গান বাজানো সহ কোন ধরনের শব্দ দূষণ করা যাবেনা যা অন্যান্য রোগীদের জন্য অসহনীয়।

৩১। বৈধ/অবৈধ/লাইসেন্স কৃত কোন অস্ত্র অথবা ধারালো অস্ত্র সাথে নিয়ে হাসপাতালে প্রবেশ করা যাবে না। কোন বিস্ফোরক অথবা বিস্ফোরক যাতীয় পদার্থ অথবা বিস্ফোরক ঘটাতে পারে এ ধরনের কোন পদার্থ নিয়ে হাসপতালে প্রবেশ করা যাবে না।

৩২। ডাক্তার, নার্স, কাস্টমার কেয়ার, বিলিং, রিসেপশন, পিসিএ, ক্লিনার সহ অন্যান্য সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অর্থ ও কোন প্রকার উপঢৌকোন প্রদান করা যাবে না।

৩৩। হাসপাতলে অবস্থানরত অবস্থায় রোগীর কোন সমস্যা হলে নিকটবর্তী নার্স স্টেশন, ডাক্তার স্টেশন অথবা ফ্লোর কোঅর্ডিনেটর/সুপারভাইজারদের সহায়তা নিবেন। যদি সন্তোস জনক সমাধান পাওয়া না যায় তাহলে তাৎক্ষনিক ভাবে কাস্টমার কেয়ার এর সহায়তা নিবেন। কাস্টমার কেয়ার Ex: ৭৭৭, ৭৭৮ মোবাইল নাম্বার: ০১৮৪৭৩৫৯২৪৫।

৩৪। ডাক্তার, নার্স ব্যাতীত অন্য কেউ ক্যাথেটার, ড্রেসিং, এনজি টিউব ও ট্রাকেস্টমি টিউব ইত্যাদি ম্যানেজ করতে পারবে না, যদি করে তাহলে মেডিকেল সার্ভিস ও কাস্টমার কেয়ার বিভাগে অবগত করতে হবে।

৩৫। কেবিন ও ওয়ার্ডে কর্মরত ক্লিনার রোগীর মল, মূত্র এবং বমি ইত্যাদি পরিষ্কার করবেন। রোগী অথবা রোগীর এ্যাটেন্ডেন্ট কোন প্রকার ক্লিনিং করবেন না।

ভর্তিরত রোগীদের রিলিজের নিয়মাবলীঃ-

৩৬। ভর্তি রোগীর রিলিজের পূর্বে কোন সার্ভিস না পেলে তা ক্যান্সেল/কোন অতিরিক্ত মেডিসিন ইনটেক্ট থাকলে তা ফেরত দিতে পারবে। কিন্তু রিলিজের পর কোন সার্ভিস ক্যান্সেল ও মেডিসিন ফেরত দেয়া যাবে না।

৩৭। দুপুর ১২:০০ টা থেকে পরবর্তী দিন দুপুর ১২:০০ টা পর্যন্ত একদিনের সিট ভাড়া হিসেব করা হবে। দুপুর ১২:০০ টার পরে কেবিন, শেয়ার কেবিন ওয়ার্ডে ও আইসিইউতে অবস্থান করলে পরবর্তী দিনের সিট ভাড়া প্রদান করতে হবে। রোগী যদি আইসিইউ/এইচডিইউতে ভর্তি থাকে এবং কেবিন/ওয়ার্ডে রোগীর এ্যাটেনডেন্ট অবস্থান করে তাহলে উভয় জায়গার বিল দিতে হবে।**

৩৮। রিলিজের সর্বনিম্ন ৩ঘন্টা পূর্বে ফাইলে রিলিজের জন্য ডাক্তারের অনুমোদন ও স্বাক্ষর সহ রোগীর ফাইল নার্স স্টেশনে প্রদান করতে হবে। সকল বিল এন্ট্রি সম্পূর্ণ করে এবং ইনটেক্ট মেডিসিন ফেরত দিয়ে তারপর রোগীর এটেনডেন্টকে ফাইল সহ ভর্তি বিলিং কাউন্টারে টাকা জমা দিতে পাঠাতে হবে।

৩৯। ভর্তি রোগী কোন টেস্ট করার জন্য বাইরে যেতে হলে রোগীর সম্পূর্ণ বকেয়া বিল পরিশোধ করে যেতে হবে। যদি রোগী একই দিনে ফিরে আসতে না পারেন সেক্ষেত্রে রোগীকে রিলিজ নিয়ে যেতে হবে। ভর্তিরত অবস্থায় রোগী রাত্রে হাসপাতালের বাইরে অবস্থান করতে পারবেন না।

৪০। রিলিজ নেয়ার পরে ডেডবডি নিয়ে হাসপাতালে সর্বোচ্চ ২ঘন্টা অবস্থান করতে পারবেন।

৪১। ক্যাশ ক্রেডিট, ডেবিট, নগদ ও বিকাশের মাধ্যমে বিল পরিশোধ করতে পারবেন, কোন প্রকার অতিরিক্ত চার্জ প্রযোজ্য হবে না।

৪২। এএমসিজিএইচ হাসপাতালের এ্যাম্বুলেন্স এর বিল অগ্রিম প্রদান করতে হবে। হাসপাতালের বাহির থেকে নিয়ে আসা এ্যাম্বুলেন্স নিয়ে কোন অপ্রীতিকর ও দূর্ঘটনার স্বীকার হলে হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ দায়ী থাকবে না।

৪৩। এএমসিজিএইচ হাসপাতালের এ্যাম্বুলেন্স এর জন্য ইনডোর কাউন্টারে যোগাযোগ করতে হবে। যোগাগের নাম্বারঃ Ex: ২৭৬, ২০৩ মোবাইল নাম্বারঃ ০১৮৪৭৩৫৯২৪৬।

**ইনডোরে ভর্তিরত রোগী রিলিজ হতে না পারলে সেক্ষেত্রে নিম্নোক্ত নিয়ম গুলো রোগী জন্য প্রযোজ্য হবে।

১। দুপুর ১২:০১ মিনিট থেকে পরবর্তি দিন দুপুর ১২:০০ টা পর্যন্ত ১দিনের বিল ধার্য করা হবে।

২। দুপুর ১২:০১ মিনিট এর পরে রোগীর ডিসচার্জ কার্যক্রমে দেরি হলে অতিরিক্ত সর্বোচ্চ ২ঘন্টা হাসপাতালে অবস্থান করতে পারবেন, যে কারনে অতিরিক্ত বেড চার্জ ধার্য করা হবে না।

৩। রোগীকে দুপুর ১২:০১ মিনিটের পরে ২-৬ঘন্টা হাসপাতালে অতিরিক্ত অবস্থান করতে হলে উপ-পরিচালক বা সহকারী পরিচালক (মেডিকেল সার্ভিস) এর লিখিত অনুমতি সাপেক্ষে হাসপাতালে অবস্থান করতে পারবেন, এবং সে কারনে অতিরিক্ত বেড চার্জ ধার্য্য করা হবে কি না সে ব্যাপারে উপ-পরিচালক বা সহকারী পরিচালক (মেডিকেল সার্ভিস) সিদ্ধান্ত নিবেন।

৪। রোগী যদি দুপুর ১২:০১ মিনিট এর পরে ৬ঘন্টার বেশি হাসপাতালে অবস্থান করেন তবে তাকে ১দিনের বেড চার্জ প্রদান করতে হবে।

৫। কোন রোগী যদি সকাল ৬টার পূর্বে হাসপাতালে ভর্তি হন তবে তাকে দুপুর ১২টা পর্যন্ত ১দিনের বিল প্রদান করতে হবে। তবে সকাল ৬টার পরে ভর্তি হলে দুপুর ১২টা পর্যন্ত রোগী কোন অতিরিক্ত বেড চার্জ প্রদান করবে না।