

بسمه تعالی

**مرکز آموزشی درمانی آیت ا...
طالقانی آبادان**

جزوه آموزشی گیرندگان خدمت

۱۳۹۸

رضایتمندی بیماران، یکی از مشخصه های اثربخشی خدمات بیمارستان محسوب میشود. لازمه دستیابی به رضایتمندی بیماران، رعایت حقوق بیماران است. امروزه، علیرغم تلاشهای پزشکان و کارکنان بخش بهداشت و درمان و وجود امکانات وسیع، میزان نارضایتی و شکایت بیماران رو به افزایش نهاده است. عوارض ناشی از اقدامات پزشکی، که منجر به دادخواهی بیماران میشود، تأثیر عمیق و جدی بر زندگی فرد و خانواده بیمار داشته و تأثیر طولانی و نامطلوبی بر شغل و زندگی اجتماعی وی باقی می گذارد و حتی این امر سبب اضطراب، استرس، افسردگی و انزوای بیماران میگردد.

بدون شک، بخش عمده ای از رضایتمندی بیماران در مراکز درمانی، مربوط به رعایت حقوق آنان توسط کارکنان مراکز درمانی و کمک به آنان برای برآورده ساختن نیازهایشان می شود. با در نظر گرفتن منشور حقوق بیماران، میتوان از بیماران مراقبت های مؤثرتری را به عمل آورد. دریافت کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی خواستار رعایت و اجرای منشور حقوق بیماران هستند و انتظار دارند ضمن برآورده شدن نیازهای بهداشتی و درمانی آنها به حقوقشان احترام گذاشته شود.

منشور حقوق بیمار موجب بهبود روابط بین بیمار و کارکنان بهداشتی و درمانی میگردد. آگاهی بیماران از حقوق خود باعث افزایش کیفیت مراقبت ها شده و هزینه ها را کاهش میدهد. مسأله قابل توجه دیگر این است که آگاه نمودن بیماران و سهیم کردن آنها در تصمیم گیری و محترم شمردن حقوقشان، به

بهبودی آنها سرعت می بخشد، دوران بستری در بیمارستان را کاهش داده و از صدمات روحی و جسمی جبران ناپذیر جلوگیری مینماید.

عدم رعایت حقوق بیماران میتواند موجب به مخاطره افتادن سلامتی، جان و امنیت بیماران و همچنین تضعیف رابطه بین کارکنان مراقبتهای بهداشتی- درمانی و بیماران گردد که در نهایت منجر به کاهش اثربخشی خدمات و مراقبتهای مؤثر از بیماران شود.

رعایت منشور حقوق بیمار موجب بهبود سریع در روابط بیمار و کارکنان بهداشتی و درمانی میگردد. ارتباط موفق منجر به اجرای کامل دستورات پزشکی توسط بیمار، افزایش کیفیت مراقبتها شده و از میزان شکایت بیماران از پزشکان به طور قابل ملاحظه ای می کاهد

باتوجه به اینکه سلامت جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی از مهمترین ابعاد وجودی هر فرد بوده و تأمین آن بر اساس اصل ۲۹ قانون اساسی از مهمترین تعهدات حاکمیت در جمهوری اسلامی ایران است و بر این اساس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خود را در قبال ارائه مطلوب خدمات سلامت برای آحاد جامعه مسئول می داند.

حقوق گیرنده خدمت

۱- دریافت اطلاعات

۱-۱ منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.

۱-۲ بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول

ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار، دانشجو(با ذکر رشته و پایه تحصیلی) و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر، اطلاع رسانی می نماید.

۱-۳ بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی رده های مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل مینماید.

۱-۴ بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص روشهای تشخیصی و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه های ساده و قابل درک، اطلاع رسانی مینماید.

۱-۵ بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان، اطلاع رسانی مینماید

۶-۱ بیمارستان در زمان پذیرش به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستم های حمایتی اطلاع رسانی مینماید.

۷-۱ بیمارستان به گیرنده خدمت درخصوص تمام اقدامات پژوهشی مرتبط اطلاع رسانی مینماید.

۸-۱ بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان میدهد که تصمیم گیری وی مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش، تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.

۹-۱ بیمارستان اطمینان حاصل مینماید که قوانین و مقررات مربوط به رعایت کدهای ملی اخلاق در پژوهش در رابطه با تمام طرحهای تحقیقاتی که با موضوعات انسانی سر و کار دارد، رعایت میشوند.

۱۰-۱ بیمارستان به گیرنده خدمت درخصوص خط مشی حفاظت از اموال گیرنده خدمت اطلاع رسانی مینماید.

۲-مطلوبیت خدمات سلامت

۱-۲ بیمارستان به گیرنده خدمت، خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.

۱-۳ بیمارستان، در موارد اورژانس، بدون توجه به تأمین هزینه مراقبت، خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.

۴-۱ بیمارستان، در صورتی که ارائه خدمات سلامت مناسب در موارد اورژانس مقدور نباشد، پس از ارائه خدمات سلامت ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال گیرنده خدمت به واحد مجهز را فراهم مینماید.

۳- گروه های آسیب پذیر

۳-۱ بیمارستان از گروههای آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، گیرندگان خدمت مجهول الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و دیگر جمعیت‌های در معرض خطر، به طور مناسب (تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی و درمانی) حمایت مینماید.

۴- گیرنده خدمت در حال احتضار

۴-۱ بیمارستان به گیرنده خدمتی که در مراحل پایانی زندگی است مراقبتهای محترمانه، توأم بامهربانی و حفظ شأن و کرامت انسانی ارائه می نماید.

۴-۲ بیمارستان شرایطی فراهم مینماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.

۴-۳ پرستار شیفت از سالم بودن تجهیزات (ترالی اورژانس - دستگاه ساکشن - سیستم اکسیژن رسانی) اطمینان حاصل نماید

۵-۳ حریم خصوصی برای بیمار از طریق اختصاص دادن اتاق جداگانه و یا استفاده از پاراوان و پرده ایجاد شود.

۵- محرمانه بودن اطلاعات

۵-۱) بیمارستان اطمینان حاصل می نماید که تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند، می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند. (ارائه اطلاعات به افراد درجه یک بیمار منوط به اجازه بیمار می باشد)

۵-۲) بیمارستان در صورت درخواست گیرنده خدمت، تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترس وی قرار می دهد.

۵-۳) نوشتن تشخیص بیماری بر تابلوی موجود بر بالین بیمار و جلد پرونده ممنوع است.

۶- حفظ حریم خصوصی

۶-۱) بیمارستان، خدمات سلامت را با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت ارائه می نماید.

۶-۲) بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم مینماید.

۶-۳) بیمارستان شرایطی را فراهم نموده است که در همه بخشها به خصوص بخشهای مراقبت ویژه، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان)، در صورت درخواست بیمار امکان پذیر باشد.

۶-۴) در بیمارستان استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد.

۵-۶ بیمارستان از پوشانده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیازی به مداخله ندارند، اطمینان کسب می نماید.

۶-۶ بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران را رعایت می نماید.

۷- همراه گیرنده خدمت

۷-۱) بیمارستان به گیرنده خدمت اجازه می دهد تا در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد همراه داشته باشد (همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک است مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد).

۸- پاسخ به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

۸-۱) بیمارستان فرآیندی مکتوب برای پاسخ به درخواستهای گیرنده خدمت در زمینه خدمات عبادی اعتقادی را دارد و به آن عمل می نماید

۸-۲) نیازهای عبادی توسط پرستار بخش شناسایی و تسهیلات و امکانات لازم (سجاده قرآن، ترالی تیمم و...) فراهم می گردد

۸-۳) امکان برقراری ارتباط با روحانیون یا آگاهان دینی جهت پاسخگویی به پرسش های شرعی بیماران فراهم گرد

۹- آموزش

۹-۱) گیرنده خدمت آموزش های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می نماید

۱۰- انتخاب آزادانه و مشارکت

۱۰-۱ بیمارستان از فراهم بودن امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه گیرنده خدمت مبنی بردیافت اطلاعات کافی و جامع، اطمینان کسب می نماید.

۱۰-۲ بیمارستان پس از ارائه اطلاعات، با در نظر گرفتن شرایط بیمار، زمان لازم و کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب در اختیار گیرنده خدمت قرار می دهد.

۱۰-۳ بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب و از وی نظر خواهی کند.

۱۰-۴ بیمارستان از قبول یا رد درمانهای پیشنهادی پس از آگاهی کامل از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان، شخص دیگری را در معرض خطر قرار میدهد، اطمینان کسب می نماید.

۱۰-۵ بیمارستان اعلام نظر قبلی گیرنده خدمت در مورد اقدامات درمانی آتی را در زمانی که گیرنده خدمت واجد ظرفیت تصمیم گیری است ثبت می نماید و در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی، به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در اختیار ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین گیرنده خدمت قرار می دهد.

۱۱-رضایت آگاهانه

۱۱-۱ در بیمارستان یک لیست مشخص از اقدامات و درمانهایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس است و رضایت آگاهانه براساس آن اخذ می گردد، لیست مذکور حداقل شامل موارد ذیل است:

- اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی
- بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق

- استفاده از خون و فرآورده های خونی
- تحقیقات
- اقدامات درمانی پرخطر (حداقل شامل: شوک درمانی، پرت و درمانی، شیمی درمانی، آنژیوگرافی).

۱۱-۲ بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسئولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می نماید.

۱۱-۳ مستندات نشان می دهند، اطلاعات لازم در زمینه خطرات، محاسن و جایگزینهای روش فعلی قبل از اخذ رضایت نامه آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار می گیرند.

۱۱-۴ رضایت اخذشده، همراه با تاریخ، ساعت، امضا، اثر انگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج می گردد.

۱۱-۵ اگر رضایت نامه عمومی خدمات مراقبتی در زمان پذیرش بستری یا سرپایی، از گیرنده خدمت اخذ میشود، دامنه و محدودیت های آن به وضوح مشخص شده است.

۱۲- نحوه دریافت رضایت هزینه خدمات از گیرنده خدمت

۱۲-۱ دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، براساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.

۱۲-۲ انجام تمام اقدامات ضروری در فوریت های پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین جاری انجام می گیرد.

۱۲-۳ گیرنده خدمت در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از وجود تخصص های لازم برای درمان، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع میگردد و در صورت امکان حق انتخاب دارد.

۱۳- نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

۱۳-۱ فرآیند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرآیند در محلی قابل رؤیت نصب شده است.

۱۳-۲ بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان میدهد تا بدون ترس از مجازات و به وجود آمدن اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت، بدون ذکر نام، به صورت کتبی و شفاهی به شیوه ای محترمانه و با رعایت قوانین و مقررات به مقامات ذیصلاح شکایت نماید یا پیشنهاد دهد.

۱۳-۳ بیمارستان در اسرع وقت به شکایت گیرنده خدمت رسیدگی مینماید و خسارت وارده به وی را جبران می نماید.

۱۴- کنترل ونحوه استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان

۱۴-۱ ورود تلفن همراه در داخل فضاهای درمانی بخش های ویژه بیمارستان، اتاق عمل، کت لب ممنوع است

رعایت حقوق گیرندگان خدمت

مقدمه

از دیدگاه بیمار بیمارستان مکان نامأنوس غریبی است که بیمار درحالیکه از عدم سلامتی خود نگران است، به این محیط نامأنوس قدم می گذارد و با تصویری متناقض از محیط

خانه اش مواجه می شود. از طرفی بیماری نیز به فرد احساس نا امنی می دهد و او فکر میکند مرز بین سلامتی و بیماری خیلی به هم نزدیک است و فاصله مرگ با زندگی چندان زیاد نیست بنابراین بیمار دچار وحشت و هراس می شود و احساس می کند که هر چند عزیزانش او را دوست دارند ولی قادر نخواهد بود در امر بازگشت به سلامتی و زندگی او را حمایت کنند. در حالیکه می دانیم بیمار مانند هر انسان دیگری دارای نیازهای حیاتی است او به علت بیماری بعضی از نیازهایش را نمی تواند به طور کامل تأمین کند و احتیاج به کمک اطرافیان دارد. با آگاهی درباره نیازهای بیماران می توان آنها را بهتر شناخت و راههای مناسبتری برای کمک به این افراد انتخاب کرد .

مفاهیم و واژه ها:

- بیمار: کسی که خود را به ارائه دهنده خدمت جهت دریافت خدمات بهداشتی درمانی معرفی می کند.
- حقوق: مجموعه قواعد و مقررات حاکم بر یک جامعه که امتیازات و اختیارات خاصی را برای افراد به رسمیت می شناسد.
- حقوق در تمام زبانها به معنی آنچه درست و سزاوار است تعریف میشود.
- منشور حقوق بیمار: سیستمهای بهداشتی و درمانی اکثر کشورها منشوری را تحت عنوان منشور حقوق بیمار به کار میگیرند. بیمارستانها موظف هستند هنگام بستری بیمار در واحد پذیرش منشور حقوق بیمار را به وی تسلیم کنند.

مراقبت بیمار محور

مدیران بیمارستانها باید با استفاده از منابع فیزیکی، کارکنان را قادر سازند مراقبتهای بهداشتی و درمانی را به صورت اثربخش و با کیفیت بالا برای بیماران فراهم سازند. مراقبت بیمار محور بر این اصل استوار است که کل منابع و فعالیتهای سازمان باید حول محور بیمار سازماندهی شود. مراقبت بیمار محور اصلیت خود را از بهبود کیفی مستمر دریافت کرده است.

اهداف عمده مراقبت‌های بیمار محور عبارتند از:

- تداوم بهبود مراقبت از بیماران
- کاهش انتقال بیماران در بیمارستان
- بهبود و توسعه مداوم روابط تخصصی بین ارائه دهندگان خدمات
- توانمند کردن کارکنان برای انجام وظایفشان به روشی که بیشتر پاسخگوی نیازهای بیماران باشد
- تمرکز بر فعالیتهای مراقبتی و تخصصی که به طور مستقیم بر رفع نیازهای بیمار تأثیر دارد.

اصول مراقبت بیمار محور عبارتند از:

- گروه‌بندی مجدد بیماران: بنابراین اصل، بیمارانی با نیازهای مشابه در یک گروه قرار می‌گیرند تا ارائه دهندگان خدمات به مشکلات اختصاصی آنها بهتر رسیدگی کنند. در این روش ارائه دهندگان خدمات به طور موفقیت آمیزی قادر به ارائه مراقبت‌های کیفی خواهند بود.
- عدم تمرکز خدمات: طبق این اصل خدمات مورد نیاز بیمار باید به محل بستری بیمار آورده شود.
- افزایش استقلال بیمار: با ارائه اطلاعات بهداشتی و درمانی به بیمار می‌توان بیمار را در زمینه تصمیم‌گیری‌های بالینی مشارکت داد.
- آموزش ضمنی ارائه دهندگان خدمات: کارکنان در زمینه نحوه کارآمد و اثربخش رفع نیازمندیهای بیماران باید آموزشهای لازم را دریافت دارند.
- سادگی وظایف: اغلب لازم است وظایف را ساده کرد و مورد تجزیه و تحلیل قرار داد تا بتوان آن را به صورت اثر بخش و کارآمد اجرا کرد. در مراقبت بیمارمحور با گروه‌بندی بیماران، وظایف مربوطه تخصصی تر و ساده تر می‌شود.

مقایسه منشور حقوق بیمار در چند کشور:

به طور کلی با مرور منشور حقوق بیمار در کشورهای اروپا، ایران، انگلیس، کانادا، ژاپن، آفریقا، آمریکا و.. ملاحظه می شود که این کشورها در ۹ اصل منشور حقوق بیمار به شرح زیر مشترک هستند:

- ۱- حق برخورداری از مراقبت و درمان مناسب و با کیفیت بالا بدون هیچگونه تبعیض
- ۲- حق برخورداری از اطلاعات بهداشتی/درمانی مربوط به وضعیت بیماری خود
- ۳- حق محرمانه بودن اطلاعات بهداشتی/درمانی بیمار و رازداری ارائه کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی
- ۴- حق اعلام رضایت آگاهانه برای هرگونه مداخله بهداشتی/درمانی
- ۵- حق استقلال رأی و تصمیم گیری در مورد نوع خدمات بهداشتی/درمانی
- ۶- حق رعایت محیط خصوصی بیمارستان
- ۷- حق داشتن آرامش
- ۸- حق ابراز اعتراض و شکایت
- ۹- حق جبران خسارت

منشور حقوق بیمار در ایران

یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسانها می باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتی درمانی را برای یکایک افراد کشور تامین کند. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد . این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه

برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ ، ارتقاء و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است .

نصب منشور حقوق بیمار در مکان هایی که در معرض دید مراجعین است الزامی می باشد.

منشور حقوق بیمار:

۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

۱-۱) شایسته شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزشها ، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد

۱-۲) بر پایه صداقت ، انصاف ، ادب و همراه با مهربانی باشد ؛

۱-۳) فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی ، فرهنگی ، مذهبی ، نوع بیماری و جنسیتی

باشد

۱-۴) بر اساس دانش روز باشد ؛

۱-۵) مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد ؛

۱-۶) در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویتهای درمانی بیماران باشد ؛

۱-۷) مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری ، تشخیص ، درمان و توانبخشی

باشد.

۱-۸) به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و

محدودیتهای غیر ضروری باشد؛

۹-۱) توجه ویژه ای به حقوق گروه‌های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان ، زنان باردار، سالمندان ، بیماران روانی ، زندانیان ، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد

۱۰-۱) در سریعترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد ؛

۱۱-۱) با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان ، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد ؛

۱۲-۱) در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس) ، بدون توجه به تأمین هزینه آن صورت

گیرد.در مورد غیر فوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد ؛

۱۳-۱) در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس) ، 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 ؛

۱۴-۱) در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب

الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش ، کاهش درد و رنج

بیمار ، توجه به نیازهای روانی ، اجتماعی ، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان

احتضار میباشد . بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد.

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

۱-۲)محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد ؛

۱-۱)۲)مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش ؛

(۲-۱) ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش ؛

(۳-۱) نام ، مسئولیت و رتبه ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک ، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر ؛

(۴-۱) روشهای تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه ی اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری بیمار ؛

(۵-۱) نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان

(۶-۱) کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند ؛

(۷-۱) ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان ؛

(۲-۲) نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

(۱-۲) اطلاعات باید در زمان متناسب و با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان ، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد مگر این که: -تأخیر در شروع درمان بواسطه ارائه اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد. (در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری ، در اولین زمان مناسب باید انجام شود -بیمار علی رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات ، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم شمرده شود. مگر اینکه عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.

۲-۲) بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

۳- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید

محترم شمرده شود.

۳-۱) محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

۳-۱-۱) انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛

۳-۱-۲) انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور ؛

۳-۱-۳) شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش ، با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی

تأثیری در تداوم و نحوه ی دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت ؛

۳-۱-۴) قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش

یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا موردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض

خطر جدی قرار دهد ؛

۳-۱-۵) اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت

تصمیم گیری میباشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت

تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم

گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد ؛

۳-۲) شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل میباشد:

۱-۲-۳ انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد ؛

۱-۲-۳-۲ پس از ارائه اطلاعات ، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود.

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

۱-۴-۱ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد؛

۲-۴-۲ در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیص و درمان باید به حریم بیمار احترام گذاشته شود ، ضروری است بدین منظور کلیه اقدامات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد ؛

۳-۴-۳ فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند ؛

۴-۴-۴ بیمار حق دارد در مراحل تشخیص از جمله معاینات ، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد . مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت‌های پزشکی باشد.

۵-دسترسی به نظام کار آمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

۱-۵ هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقص حقوق خود که موضوع این منشور است

بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذیصلاح شکایت نماید.

۲-۵) بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.

۳-۵) خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات

مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد،

اعمال کلیه ی حقوق بیمار - مذکور در این منشور- بر عهده ی تصمیم گیرنده ی قانونی

جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم گیرنده ی جایگزین بر خلاف نظر پزشک ، مانع

درمان بیمار شود ، پزشک می تواند از طریق مراجع ذیربط در خواست تجدید نظر در تصمیم

گیری را بنماید . چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم گیری است ، اما می

تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد ، باید تصمیم او محترم شمرده شود.

ضوابط اجرایی قانون انطباق امور اداری و فنی مؤسسات پزشکی با موازین شرعی

❖ اقدامات تشخیصی درمانی و مراقبتی (تزریقات - نوار قلب و ..) در مؤسسات

پزشکی باید با حفظ حق اختیار بیمار بر اساس موازین شرعی، قانونی و اصل

پزشکی توسط **کارکنان فنی-همجنس** بعمل آید؛ مگر در مواردی که به علت

ضرورت این امر امکان پذیر نباشد.

❖ رفتار کلیه کارکنان مؤسسات پزشکی با یکدیگر، بیماران و مراجعان باید بر اساس

اخلاق حسنه، احترام به کرامت انسانی، رعایت موازین اسلامی و عرفی جامعه

اسلامی و اصل رضایتمندی بیماران باشد.

- ❖ کلیه کارکنان مؤسسات پزشکی ملزم به رعایت پوشش کامل اسلامی (بدون آرایش و استفاده از زیورآلات) می باشند.
- ❖ پوشش کلیه کارکنان فنی مؤسسات پزشکی در موقع انجام کار در مؤسسه باید متناسب با کار مربوطه و ضوابط اسلامی باشد
- ❖ پوشش مراجعین و بیماران مرد و زن در کلیه قسمتهای مؤسسه باید مطابق ضوابط اسلامی بوده و انجام این امور با نصب پوسترهای مناسب در قسمت های مختلف مؤسسه باید مورد تأکید قرار گیرد
- ❖ پوشش بیماران در مدت دریافت خدمات تشخیصی -درمانی و مراقبتی باید براساس تأمین امنیت روانی بیمار و حفظ حریم او و رعایت کامل موازین شرعی، اخلاق پزشکی و متناسب با خدمات تخصصی باشد.
- ❖ اجتناب از نصب هر گونه بنر و پوسترهای تبلیغاتی که حاوی مضامین مغایر با شئون و شعائر اسلامی می باشند.
- ❖ جابجایی بیماران در مؤسسات پزشکی باید با رعایت پوشش کامل و در صورت امکان به همراه یکی از کارکنان همجنس و یا یکی از محارم بیمار صورت گیرد.
- ❖ مراجعه کارکنان اداری، فنی و خدماتی اعم از زن و مرد به قسمت های مختلف تشخیص -درمانی در صورت لزوم باید با رعایت کامل ضوابط اسلامی و کسب اجازه از مسؤولین بخش مربوطه باشد.

❖ در معاینه های مربوط به زنان و زایمان که در موارد ضرورت توسط افراد غیر همجنس انجام می شود؛ حضور یکی از محارم بیمار یا یک نفر از کارکنان فنی زن، الزامی است.

❖ تبصره: در سایر معاینه ها در صورت درخواست بیمار یا پزشک، حضور یکی از محارم بیمار بلامانع است.

❖ در مورد فوریت‌های پزشکی و ارائه خدمات اورژانسی حفظ حیات و سلامتی فرد در اولویت است.

❖ در کلیه مؤسسات پزشکی قسمت های مختلف خانم ها و آقایان، شامل بخش ها رختکن ها، پاپیون ها، غذاخوری ها، اتاق های بستری بیماران و امثال آنها باید از هم جدا باشند.

تبصره: در صورت فقدان امکانات کافی برای اجرای این بند به هر نحو ممکن حریم ها رعایت شود

با آرزوی موفقیت

منابع:

- دستورالعمل منشور حقوق بیمار
- سنجه های اعتبار بخشی