

منشور حقوق بیمار

محور اول : دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

- ✓ کلیه مراقبتهای درمانی باید در کمال احترام به ارزشها و اعتقادات بیماران به آنها ارائه شود.
- ✓ کلیه پرسنل باید با ادب ، مهربانی و صداقت با بیماران برخورد نمایند.
- ✓ مراقبتهای درمانی باید به کلیه بیماران با هر نوع دین ، قوم ، بیماری و ... ارائه شود و هیچ تفاوتی بین بیماران وجود ندارد .
- ✓ کلیه خدمات درمانی باید براساس جدیدترین علم ها باشد.
- ✓ هرگونه خدمات درمانی باید به نفع بیمار باشد.
- ✓ در انجام خدمات درمانی باید اولویت با بیمار باشد و عدالت رعایت شود.
- ✓ خدمات که به بیمار داده می شود باید شامل مراقبت های پیشگیری ، تشخیص ، درمانی و توانبخشی باشد.
- ✓ امکانات رفاهی باید در اختیار بیمار قرار گرفته و از تحمیل درد های غیر ضروری دوری شود.
- ✓ باید توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست شود.
- ✓ خدمات درمانی باید در اولین زمان ممکن به بیمار ارائه شود.
- ✓ باید تفاوت های بین بیماران مثل زبان ، جنس بیماران در نظر گرفته شود.
- ✓ مراقبت های ضروری و فوری باید بدون توجه به تأمین هزینه ی آن ، صورت گیرد . در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد.
- ✓ در مراقبت های ضروری و فوری ، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.
- ✓ در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع میباشد باید اقدامات لازم جهت کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار انجام گیرد . بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد

محور دوم :اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

مطالبی که باید به اطلاع بیمار رسانده شود:

- ✓ منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش
 - ✓ 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
 - ✓ نام، مسؤولیت 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
 - ✓ روش های 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
 - ✓ نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان
 - ✓ کلیه ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.
 - ✓ ارائه آموزش های ضروری برای ادامه درمان
- نحوه ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

✓ اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب 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 به واسطه ی ارائه ی 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 این که عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.

✓ بیمار می تواند به کلیه ی کپی اطلاعات ثبت شده در پرونده ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید .

محور سوم : حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

بیمار در موارد زیر حق انتخاب دارد:

✓ انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط

✓ انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور

✓ تصمیم گیری جهت همکاری با طرحهای تحقیقاتی و پژوهش .

✓ قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا عدم پذیرش در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می دهد

✓ اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری می باشد 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 . شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل میباشد:

✓ انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد.

✓ پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود

✓ . محور چهارم : ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.

✓ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.

✓ در کلیه ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه ی امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد.

✓ فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

✓ بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی 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 بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد .

محور پنجم : 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 شکایت 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 شود .