

کد سند: PL/OPREP/09

تاریخ تدوین: ۱۳۹۷/۱۱/۰۸

تاریخ ابلاغ: ۱۳۹۷/۱۱/۱۳

تعداد صفحات: ۴

سبقت‌گالی



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
معاونت آموزشی و پژوهشی  
بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) شوشتر

# برنامه رعایت حقوق گیرندگان خدمت

## مقدمه:

یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان‌ها می‌باشند؛ این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده و دولت موظف است خدمات بهداشتی درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین نماید. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه، مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد.

منشور حقوق بیمار 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 ارائه‌کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

## منشور حقوق بیمار

محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

❖ ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
- بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.
- فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- بر اساس دانش روز باشد.
- مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت‌های درمانی بیماران باشد.
- مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد.
- به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیتهای غیرضروری باشد.
- توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.
- در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.



- با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد.
- مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد و موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد.
- در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارایه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارایه 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، مراقبت با هدف حفظ آسایش وی ارایه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده‌هاش در زمان احتضار می‌باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می‌خواهد همراه گردد.

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

#### ❖ محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

- مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش
- ضوابط و هزینه‌های قابل پیش‌بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش
- نام، مسئولیت و رتبه‌ی حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آنها با یکدیگر
- روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز کلیه‌ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار
- نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان
- کلیه‌ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند
- ارائه‌ی آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان

#### ❖ نحوه‌ی ارائه‌ی اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی‌های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر اینکه:
- تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی ارائه‌ی 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.
- بیمار می تواند به کلیه ی تصویر 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.

❖ محدوده انتخاب و تصمی مگیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط
- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور
- شرکت یا عدم شرکت در پژوهش های زیستی با اطمینان از اینکه تصمی مگیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت ندارد.
- قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی 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 جدی قرار می دهد.
- اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمی مگیری می باشد ثبت به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمی مگیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمی مگیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

### محور چهارم: ارایه 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 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 حق دسترسی به اطلاعات را دارند.
- 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.



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
معاونت آموزشی و پژوهشی  
بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) شوشتر

بیتکالی

کد سند: PL/OPREP/09

تاریخ تدوین: ۱۳۹۷/۱۱/۰۸

تاریخ ابلاغ: ۱۳۹۷/۱۱/۱۳



تعداد صفحات: ۴


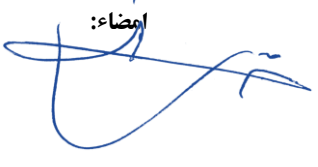
**محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.**

- 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 حقوق، 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 چنان چه تصمیم گیرنده جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود، پزشک می تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست 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.

**تهیه کنندگان:**

<p><b>سرکار خانم حکیمه محمدزاده</b> مسئول واحد توسعه آموزش بالینی (EDO)</p> <p>تاریخ: ۱۳۹۷/۱۱/۰۸</p> <p>امضاء:</p> 	<p><b>جناب آقای علی حاتمی</b> کارشناس آموزش بیمارستان</p> <p>تاریخ: ۱۳۹۷/۱۱/۰۸</p> <p>امضاء:</p> 
---	--

<p><b>تأیید کننده:</b></p> <p><b>سرکار خانم حکیمه محمدزاده</b> معاون آموزشی و پژوهشی بیمارستان</p> <p>تاریخ: ۱۳۹۷/۱۱/۰۸</p> <p>امضاء:</p> 	<p><b>تصویب کننده/ابلاغ کننده:</b></p> <p><b>جناب آقای دکتر رضا وفامنش</b> رئیس بیمارستان</p> <p>تاریخ: ۱۳۹۷/۱۱/۰۸</p> <p>امضاء:</p> 
--	--