

# منشور حقوق بیمار

تهیه کننده:

دکتر نسترن پورخورشیدی

مهر ۱۴۰۲



مجمع آموزشی درمانی  
تخصصی و فوق تخصصی بعثت

# اهداف برگزاری

○ آشنایی با منشور حقوق بیمار و رعایت مفاد آن

○ آشنایی با امکانات رفاهی



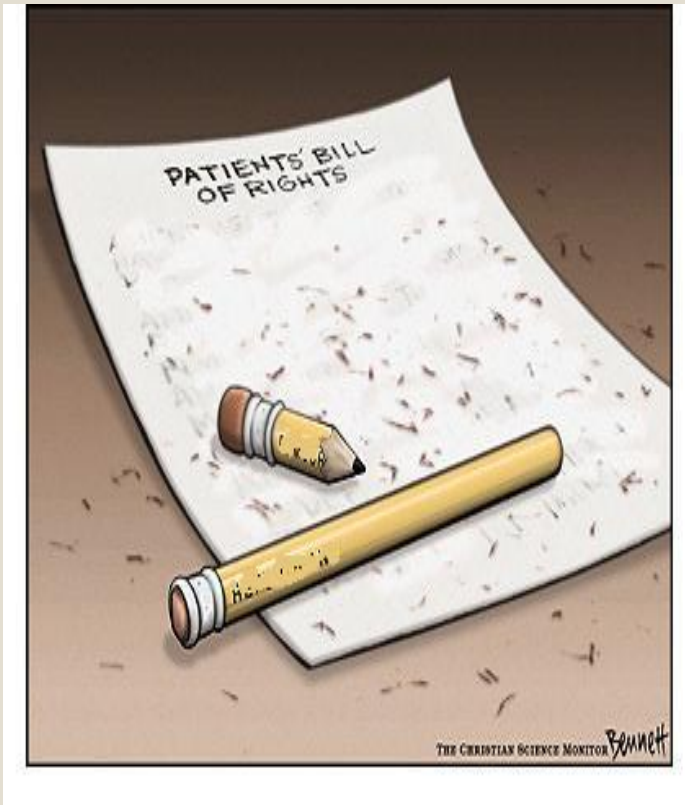
# مقدمه

□ حقوق بیماران بازتابی است از حقوق بشر که از بعد از جنگ جهانی دوم جنبشی بین المللی را در این زمینه برانگیخت.

□ رعایت حقوق گیرندگان خدمت یکی از کلیدی ترین محورهای اعتباربخشی است.

□ با توجه به رشد آگاهی بیماران و مراجعین و نیز رسالت مهم بیمارستان در امر پاسخگویی و مسئولیت پذیری، برنامه ریزی و نظارت دقیق مسئولان در خصوص صیانت از حقوق بیماران امری ضروری و اجتناب ناپذیر است.

# عمده فعالیت های مرتبط با حقوق گیرنده خدمت



- ۱- اطلاع رسانی به بیمار و همراهان
- ۲- مطلوبیت خدمات سلامت
- ۳- حمایت از گروه های آسیب پذیر
- ۴- حمایت از بیمار در حال احتضار و نحوه گفتن خبر بد
- ۵- حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار
- ۶- رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت
- ۷- اخذ رضایت آگاهانه به روش صحیح
- ۸- حفاظت از اموال گیرنده خدمت
- ۹- نظام کارآمد رسیدگی به شکایات
- ۱۰- تأمین امکانات رفاهی و هتلینگ برای مراجعین

# حقوق بیمار در ایران

❖ منشور حقوق بیمار در سال ۱۳۸۰ توسط وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی تدوین گردید که شامل ۱۰ بند بود.

❖ این منشور دارای کاستی‌هایی بود. لذا بررسی مجدد در زمینه‌ی محورهای حقوق بیمار صورت گرفت و منشور جدید در **آبان ماه سال ۱۳۸۸** توسط وزارت بهداشت، به تمامی دانشگاه‌ها ابلاغ گردید.

# منشور حقوق بیمار در ایران

**محور اول:** دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

**محور دوم:** اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی باشد.

**محور سوم:** حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار.

**محور چهارم:** ارائه خدمات باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی و رعایت رازداری باشد.

**محور پنجم:** دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

# ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

✓ در اسرع وقت درمان و مراقبت همراه با احترام کامل بدون توجه به عوامل نژادی باشد

✓ پزشکی، پرستار، و سایر اعضاء گروه درمان را در صورت تمایل بشناسد.

✓ در خصوص مراحل تشخیص درمان و سیر پیشرفت بیماری خود اطلاعات ضروری را از پزشک

معالجه و سایر اعضای درمان دریافت کند

✓ مراقبت‌ها را مبتنی بر دانش روز و قضاوت صحیح پرستاری دریافت کند.

# ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

آموزش همگانی در سطح بیمارستان با رویکرد پیشگیری و تشخیص به موقع درخصوص بیماران انجام می شود.

-مسئول آموزش به بیمار

-کلینیک آموزش و پیگیری بیماران

سرو غذای بیمار با رعایت اصول بهداشتی و استاندارد انجام می شود.

-سرو غذای گرم بیمار و همراه در ظروف مناسب

-نحوه سرو

- رعایت رژیم غذایی



# ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

اقدامات، تسهیلات و امکانات لازم برای بیمارانی که مراحل پایانی زندگی را می گذرانند اختصاص داده می شود.

- ملاقات بیمار

- مراقبت بیمار

بیمار حق دارد در تمام موارد به ویژه در مورد فوریت های پزشکی، سریعاً به وضع وی رسیدگی شود.

- پذیرش بی قید و شرط

# ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

□ بیمار حق دارد انتظار داشته باشد که بیمارستان در حد توان به درخواست وی ترتیب اثر دهد بخصوص در رفع درد آلام.

□ باید از قبل بداند که به کدامیک از پزشکان، در کجا، چگونه و در چه زمانی می تواند دسترسی داشته باشد (برگه دسترسی به پزشک)

□ بیمار و همراهان درجه یک (ولی قانونی) حق نظرخواهی از پزشک دیگر را دارند

## ۲-اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی باشد.

-بیمارستان از اطلاع رسانی و رعایت منشور حقوق بیمار اطمینان حاصل می نماید.

-بیمار حق دارد برای امضای رضایت نامه، اطلاعات ضروری را از پزشک خود به دست آورد. این اطلاعات شامل روش خاص درمانی و تشخیصی، عوارض درمان، درمان جایگزین و مدت احتمالی ناتوانی است.

-بیمار حق دارد درباره ارتباط بیمارستان با سازمان های مراقبت بهداشتی و درمانی دیگر تا جایی که به درمان وی مربوط می شود، اطلاع کسب نماید (انتقال بیمار به سایر مراکز با توضیح علت)

-بیمار حق دارد از برنامه های مربوط به اقدامات پاراکلینیکی مرکز درمانی تا آنجا که به درمان وی مربوط می شود، اطلاعات کسب کند.

فهرست اقدامات تشخیصی درمانی که نیاز به اخذ رضایت آگاهانه دارد در بخش نصب شده.

# برگه رضایت نامه

# برای معتبر بودن رضایت اخذ شده سه اصل باید مد نظر باشد

- اطلاعات کافی در اختیار بیمار گذاشته شود.
- بیمار صلاحیت لازم را برای دادن رضایت داشته باشد(قیم یا ولی برای اطفال )
- تصمیم بیمار داوطلبانه و اختیاری باشد.

# سوال

در چه مواردی نیاز به گرفتن رضایت نامه نیست؟

# استثنائات رضایت آگاهانه

- موارد اورژانس (در موارد اضطراری، علی‌رغم مخالفت نماینده قانونی، اقدامی را که فکر می‌کند به صلاح بیمار است، پزشک انجام می‌دهد)

- بیماران بیهوش

- عقب افتادگی ذهنی و بیماران روانی

- زندانیان

- برخی شرایط خاص (قرنطینه مرزی، معاینه رانندگان، معاینه بهداشتی کودکان در مدراس)

## ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی باشد

بیمارستان در خصوص راهنمایی صحیح و به موقع گیرندگان خدمت اطمینان حاصل می نماید.

- میز ارتباطات مردمی در واحد اطلاعات، پذیرش، درمانگاه، اورژانس و واحدهای پاراکلینیک
- وجود خطوط راهنما و تابلوهای هدایت کننده
- در زمان پذیرش هزینه های تخت بستری، هزینه قابل پیش بینی و زمان بستری و زمان ملاقات

بیمارستان شناسایی رده های مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل می کند.

- تهیه اتیکت شناسایی به همراه سمت و معرفی خود
- اعضای تیم درمانی و فراگیران پوشش حرفه ای را رعایت می کنند.



## ۲-اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی باشد

✓ بیمار حق دارد حداقل ۱ روز قبل، از زمان ترخیص خود آگاه شود.

✓ بیمار حق دارد در هنگام ترخیص ویا در طول بستری از کلیه اوراق پرونده پزشکی خود کپی تهیه کند

✓ بیمار حق دارد صورتمساب کامل خدماتی را که در مراکز درمانی دریافت کرده است، بررسی کند.

✓ بیمار حق دارد توضیحات کاملی در مورد نحوه دریافت کمک های مالی از منابع عمومی و خصوصی،

دریافت کند.(شناسایی بیماران آسیب پذیر و ارسال به مددکاری)

✓ بیمار حق دارد در زمینه هزینه دارو، خدمات پزشکی، جراحی و اطلاعات داشته باشد

## ۳-ارائه خدمات باید مبتنی بر امتزاج به مریح فصوصی و رازداری باشد.

### ۴-حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار

□ در حین اجرا برنامه مراقبت پزشکی و ملاقات، باید حریم شخص بیمار رعایت گردد.

□ بیمار حق دارد که کلیه ارتباطات و پرونده های مربوط به مراقبت وی محرمانه بماند و افراد مجاز دسترسی به اطلاعات مشخص باشد.

□ بیمار حق دارد تا آنجا که قانون اجازه می دهد، درمان یا آزمایشات دردناک را رد کند و از عواقب تصمیم خود آگاه شود.

□ بیمار صرف نظر از وضعیت جسمانی و مالی، حق دارد مرکز درمانی را ترک کند. قبل از ترک سازمان، بیمار باید ترخیص نامه ای را امضا کند که در آن توضیح داده شود که بیمار بر خلاف توصیه پزشکان از مراکز درمانی خارج شده است.

□ نیازهای عبادی گیرندگان خدمت توسط پرستاران هر بخش شناسایی می شوند.

# سوال

در چه مواردی نیاز به حفظ  
راز داری نیست؟

# استثنائات راز داری

- هشدار دادن (قصد آسیب به دیگران و یا بیماری واگیر)
- دادن اطلاعات بیمار با رضایت کتبی بیمار
- سوءرفتار با کودک یا سالمند
- افشاء به منظور محافظت و یا بیماری خاص (بیماران مصروع و یا اتیسم)

# ۵- حق اعتراض، شکایت و جبران خسارت

□ بیماری حق دارد در صورتی که حقوق وی زیر پا گذاشته می شود، شکایت نماید.

□ بیماری حق دارد نسبت به جبران خسارت ناشی از اشتباه، اطلاعات ناقص و به تأخیر افتاده آگاهی کسب نماید و جبران خسارت شود.

□ بیمار حق دارد خواستار رسیدگی سریع در تمام موارد به خصوص در فوریت های پزشکی باشد و جهت رسیدگی به شکایت هدایت یا راهنمایی شود.

□ جهت شکایت (نصب اطلاعیه و سامانه های رسیدگی به تخلفات تعرفه ای در پذیرش و ترخیص (سامانه های رسیدگی به شکایات) و اطلاع پرسنل

# تسهیلات و امکانات مورد نیاز بیماران

- ارتقاء هتلینگ بخش (تخت خوابشو، تلویزیون، تلفن همگانی، آبسردکن)
- **ملحفه و بالش و پتو و لباس با جنس و کیفیت مناسب برای بیمار**
- ارتقاء امکانات رفاهی برای مراجعین و همراهان
- **وجود صندلی در محوطه**
- آلاچیق و فضای استراحت برای مراجعین
- **وجود دستگاه خودپرداز فعال**
- وجود تلفن عمومی
- **وجود فروشگاه خرید و مواد غذایی و چاپ و تکثیر و کتاب فروشی**

# فراموش نکنیم که...

❖ بیمار انسان درد مندی ست که به کمک ما نیاز دارد

❖ یکی از نقش های پرستار حمایت از بیمار است

❖ در بسیاری از موارد حمایت از بیمار مستلزم ابزار ، تکنولوژی و امکانات ویژه ای نیست

❖ تنها کافیست یک لحظه خود را جای بیمار بگذاریم از ارائه دهندگان خدمات چه انتظاری داریم.

فراموش نکنیم....

همواره حق با بیمار است حتی  
اگر.....

