

**شبکه بهداشت و درمان مشگین  
شهر  
بیمارستان ولیعصر (عج)  
مشگین شهر**

**آموزش‌های مفهومی و کاربردی رعایت حقوق**

**گیرنده خدمت**

همکارگرمای درراستای اجرای حقوق گیرندگان  
خدمت آگاهی ازموارد زیرالزامی است.  
منشورحقوق بیمارشامل 5 محورکلی و 37 بند می باشد:

**منشور حقوق بیماران**

**1- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.**

- ارائه خدمات سلامت باید:

- 1-1) شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد؛
- 1-2) بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد؛
- 1-3) فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد؛
- 1-4) بر اساس دانش روز باشد؛
- 1-5) مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد؛
- 1-6) در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت‌های درمانی بیماران باشد؛
- 1-7) مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد؛
- 1-8) به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیرضروری باشد؛

1-9) 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؛

1-10) در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد؛

1-11) با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد؛

1-12) در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد. در موارد

غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد؛

1-13) در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه‌ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد؛

1-14) 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 خانواده‌اش در زمان احتضار می‌باشد. بیماردر حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می‌خواهد همراه گردد.

**2- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی**

**در اختیار بیمار قرار گیرد.**

2-1) محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

2-1-1) مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش؛

2-1-2) ضوابط و هزینه‌های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش؛

3-1-2) نام، مسؤولیت و رتبه‌ی حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر

4-1-2) روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه‌ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار

5-1-2) نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای

اصلی گروه پزشکی در طول درمان

6-1-2) کلیه‌ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

7-1-2) ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان

**2-2) نحوه‌ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل**

باشد:

1-2-2) 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 علی‌رغم 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؛

2-2-2) بیمار می‌تواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

### 3- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

3-1) محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد:

3-1-1) انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛

3-1-2) انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور

3-1-3) شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت

3-1-4) قبول یا رد درمان‌های 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 می‌دهد

3-1-5) اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی

آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم‌گیری می‌باشد ثبت و به‌عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در

زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

3-2) شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد:

3-2-1) انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع

(مذکور در بند دوم) باشد ؛

3-2-2) پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود.

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

4-1) رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد .

4-2) در کلیه 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.

4-3) فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند

میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

4-4) 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 می‌باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت‌های پزشکی

باشد.

### 5- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

5-1) 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 ؛

5-2) بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند ؛

5-3) خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم‌گیری باشد اعمال کلیه

حقوق بیمار- مذکور در این منشور- بر عهده تصمیم‌گیرنده‌ی قانونی جایگزین خواهد بود.

البته چنانچه تصمیم‌گیرنده‌ی جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود، پزشک می‌تواند از طریق

مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم‌گیری را بنماید.

چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم‌گیری است، اما میتواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم

بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود.

در زمان پذیرش به منظور راهنمایی گیرندگان خدمت در خصوص خدمات قابل ارائه، نحوه پذیرش

بستری، ترخیص، هزینه‌های قابل پیش‌بینی ضوابط و بیمه‌های طرف قرارداد اطلاع‌رسانی می‌شود.

کارکنان موظف به الصاق مستمر کارت شناسایی عکسدار در معرض دید مراجعین هستند. به نحوی که

از قراردادن کارت شناسایی در جیب و یا برگرداندن آن خودداری شود.

نحوه دسترسی به پزشک معالج به شرح ذیل می‌باشد:

تیم درمان در زمان حضور بر بالین بیمار خود را معرفی مینماید.

پزشک معالج تا پایان شیفت صبح جهت ویزیت روزانه

بر بالین بیمار حاضر میشود.

جهت تسریع امر درمان پزشک معالج بیمار شماره تلفن خود را در اختیار پرسنل پرستاری و منشی بخش قرار میدهد.

در کلیه شیفتها در صورت اضطراری بودن وضعیت بیمار و عدم حضور پزشک مربوطه، پرستار مسئول بیمار با پزشک معالج تماس می گیرد و وضعیت بیمار را برای او شرح می دهد. در صورت ارائه دستورات شفاهی طبق خط مشی اجرای دستورات شفاهی اقدام لازم را انجام می دهد.

در صورت تشخیص پرستار مسئول بیمار مبنی بر حاد بودن وضعیت بیمار، با اطلاع پرستار به پزشک معالج، ایشان سریعا بر بالین بیمار حاضر می شود.

در صورت مرخصی و یا فقدان متخصص مربوطه پرستار مسئول بیمار، از پزشک جایگزین جهت معاینه و ویزیت بیمار درخواست می نماید.

پرستار مسئول بیمار در صورت نیاز بیمار در طول مدت بستری به ویزیت پزشک معالج، ضمن تماس با پزشک مربوطه، وی را از نظرات بیمار مطلع و کسب تکلیف می نماید.

پزشک معالج در خصوص نحوه دسترسی بیمار به ایشان بعد از ترخیص (مطب یا درمانگاه) اطلاع رسانی می نماید.

موقع انتقال به بخش دیگری بیمارستان دیگر توضیحات لازم در خصوص سرویس عهده دار ادامه درمان به بیمار و همراه داده میشود.

در صورت ترخیص بیمار توضیحات لازم و شفاف از سوی پرستار مسئول بیمار و مسئول آموزش به بیمار در مورد مراقبتهای در منزل و مراجعه مجدد بیمار در صورت لزوم داده میشود.

پرستار مسئول بیمار در خصوص نحوه دسترسی به اعضای اصلی گروه پزشکی و پاراکلینیک (مسئول تغذیه - آزمایشگاه و رادیولوژی و...) اطلاع رسانی می نماید.

پزشکان معالج پیش از اخذ رضایت از بیمار، اطلاعات لازم در زمینه علت بیماری و روش درمانی در نظر گرفته شده، خطرات و عوارض احتمالی، سیر بیماری، محاسن، روشهای جایگزین ممکن و پیش آگهی را به زبان ساده و قابل درک، در اختیار بیمار/ولی قانونی وی (با رعایت مدت زمانی که امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه برای ایشان فراهم باشد) قرار میدهند.

پزشکان و انجام دهندگان پروسیجرها از اقدامات تشخیصی درمانی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه اطلاع دارند و فرم رضایت آگاهانه را تکمیل مینمایند.

بیمارستان در طول مدت مراقبت و درمان، تسهیلات لازم برای دسترسی بیمار/ولی قانونی وی را به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی فراهم نموده و کارکنان درمانی در این خصوص به گیرنده خدمت اطلاع رسانی مینمایند.

استفاده از هرگونه علائم یا نوشته های که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمان را آشکار نماید ممنوع می باشد.

تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار و تابلوی موجود در بالین بیمار ممنوع می باشد.

در صورت درخواست همراهان بیمار در صورتی که یکی از همراهان بیمار، پزشک، پیراپزشک و یا سایر رشته های وابسته به گروه پزشکی تقاضای پرونده بیمار را جهت مطالعه محتوای پرونده نماید صرفا با اعلام رضایت بیمار یا ولی قانونی او موافقت شود.

نحوه اخذ رضایت به صورت خصوصی و نامحسوس باشد که موجب عوارض روحی و حاشیه ای برای بیمار نشود.

درود تلفن همراه در داخل فضاهای درمانی بخشهای ویژه بیمارستان و اتاق عمل ممنوع می باشد و در سایر بخشها در اتاقهای بستری بیمار و بر بالین بیمار و حین ارائه خدمات به بیمار ممنوع می باشد و در موارد ضروری صرفا در اتاقهای استراحت و با تعیین جانشین مجاز می باشد.

در هر بخش بر اساس استانداردهای ملی پوشش بیمار، در طول مدت دریافت خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی در بخشهای مختلف به ویژه (اتاق عمل، ریکاوری، بخشهای ویژه، تصویربرداری و هنگام جابجایی بین بخشها)، پوشش بیمار شامل (سایز، تمیزی و آراستگی) باید امنیت روانی بیمار را تامین نموده و حریم خصوصی وی حفظ گردد.

ارایه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیمار، بر رعایت موازین انطباق، توسط کارکنان همگن و بارعایت احترام به شان و منزلت انسانی گیرندگان خدمت انجام می شود.

**کارکنان بالینی در خصوص موارد ذیل که به صورت فایل الکترونیکی در اختیار بخشها قرار گرفته است آگاهی دارند و به آن عمل می کنند:**

1. خط مشی و روش " راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان "
2. خط مشی و روش " حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر "
3. خط مشی و روش " رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت "
4. روش اجرایی " حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران "
5. روش اجرایی " نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه "
6. دستورالعمل " نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت "

- + کارکنان بر اساس اصول حرفه‌ای، اخلاق پزشکی و پرستاری، ضمن تامین آسایش سایر بیماران اقدامات لازم را برای بیمارانی که مراحل پایانی زندگی را میگذرانند.
- + در حدامکانات، شرایط حداقل شامل حفظ حریم خصوصی از طریق اختصاص اتاق جداگانه، انتقال بیمار از یک اتاق به اتاق دیگر، ایجاد فضای مجزا از طریق پاراوان یا پرده و همچنین ایجاد شرایط ویژه از جمله رعایت آداب و رسوم شعایر دینی (حضور روحانی مقیم بیمارستان بر بالین بیمار - قراردادن بیمار روبه قبله و...) و ایجاد محیطی آرام برای بیمار و خانواده فراهم می کنند.
- + در صورت درخواست بیمار / ولی قانونی او، تصویر کاغذی / فایل الکترونیک یا اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده و نتایج اقدامات پاراکلینیک، در اختیار آنها قرار داده می شود.
- + کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی شایعترین گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر هستند.
- + رضایت بیماران و همراهان از بخش های مختلف بستری و سرپایی، از طریق پرسشنامه در فواصل زمانی معین حداقل فصلی، مورد سنجش قرار می گیرد .
- + فرآیند نحوه اعلام شکایات، انتقادات و پیشنهادات در واحد پذیرش، بخش اورژانس، حسابداری و سالن های انتظار، در معرض دید گیرندگان خدمت نصب شده است و کارکنان از آن آگاهی دارند و به گیرنده خدمت اطلاع رسانی می کنند.
- + در صورت وجود خسارت، نسبت به جبران آن اقدام و از متقاضی حمایت می نماید.

- + به ویژه در مواردی که بیمار دچار کاهش سطح هوشیاری است و خود بیمار یا همراه وی درخواست می نماید، به نحوی که مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت نشود، رعایت این موازین مدنظر قرار گرفته می شود.
- + در معایناتی که بر حسب ضرورت و یا در مواقع اورژانسی توسط افراد غیر همگن انجام می شود حضور یک نفر محرم ( یا معتمد بیمار / بنابه درخواست وی ) یا کارکنان فنی همجنس ضروری است.
- + پروسیجرهای خاص مانند گذاشتن سوند، ماموگرافی، سونوگرافی های وازینال، انماو shaving توسط پرسنل همگن انجام می شود.
- + بیمارستان امکان برقراری ارتباط با روحانیون یا آگاهان دینی جهت پاسخگویی به سوالات شرعی بیماران / همراهان فراهم می کند.
- + شناسایی ادیان و مذاهب مختلف گیرنده خدمت و نیازهای عبادی مربوطه، توسط پرستاران در برگه ارزیابی اولیه بیمار انجام می شود.
- + سجاده نماز، مهر، زیرانداز، قرآن، در صورت درخواست بیماران کم توان مساعدت کارکنان در ادای فرایض دینی در نظر گرفته می شود.
- + نمازخانه به تفکیک (خانم/ آقا) در سالن مرکزی بیمارستان وجود دارد و به بیمار/ همراه اطلاع رسانی می شود.
- + کارکنان درمانی شرایطی فراهم می نمایند که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار شود.