

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حقوق گیرندگان خدمت



محبوبه جمالی، ۰۲/۱۰/۱۷
مرکز آموزشی و درمانی شهید بهشتی

اهداف آموزشی

- اهمیت منشور حقوق بیمار
- مفاد منشور حقوق بیمار
- نقش کادر پزشکی و پرستاری در اجرای مفاد منشور حقوق بیمار
- مروری بر استانداردهای اعتباربخشی
مبحث حقوق گیرندگان خدمت







• بینش و ارزش

■ رعایت حقوق گیرندگان خدمت یکی از کلیدی ترین محورهای نسل نوین اعتبار بخشی است و رسالت مهم بیمارستان در امر پاسخ گویی و مسئولیت پذیری و برنامه ریزی و نظارت دقیق مسئولان در خصوص صیانت از حقوق بیماران امری ضروری است استاندارهای رعایت حقوق گیرندگان خدمت برپایه اصول شرعی، حرفه ای و قانون تعیین شده است.

■ این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایران و بر پایه برابری کرامت ذاتی تماس گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ ارتقاء و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

منشور حقوق بیمار

محور اول

دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

محور دوم

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

محور سوم

حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود

محور چهارم

ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد

محور پنجم

دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است



۱) 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 پایه 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 الویتهای درمانی بیماران باشد.

۱) دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

- 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 تحمل درد و رنج و محدودیتهای غیر ضروری باشد.
- توجه ویژه ای به حقوق گروههای آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماری روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان و سن و جنس گیرنده خدمت باشد.

۱) دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

- در مراقبتهای ضروری (اورژانسی) بدون توجه به تأمین هزینه های آن صورت گیرد، در مورد غیر ضروری بر اساس ضوابط تعرفه باشد.
- در مراقبتهای ضروری (اورژانسی) در صورتی که ارائه خدمات ممکن نباشد لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.
- در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیمار 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 می باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد آخرین لحظات زندگی خویش را با فردی که می خواهد همراه گردد.

۲) اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

- الف) محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:
- مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمارستان و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش
- نام، مسئولیت و رتبه ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه خدمات مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر
- روشهای تشخیص و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمال آن تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری بیمار
- نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای گروه پزشکی در طول درمان
- کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارد.
- ارائه آموزشهای ضروری برای استمرار درمان (بدو ورود - حین بستری - پس از ترخیص)

۲) اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

- (ب) نحوه ارائه اطلاعات باید بصورت ذیل باشد
- اطلاعات باید در زمان متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگیهای فردی وی از جمله میزان تحصیلات و توان درک اختیار وی قرار گیرد مگر اینکه تأخیر در شروع درمان بواسطه ارائه اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد.
- 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 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 مقدم شمرده شود.

- الف (محدوده انتخاب و تصمیم گیری 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 هرگونه پژوهش با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تاثیری در تداوم و نحوه ی دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت .
- 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 .
- اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آنی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری می باشد و به عنوان تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانون مدنظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد .

۳) حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید مقدم شمرده شود.

■ ب (شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می باشد :

■ انتخاب و تصمیم‌گیری 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 تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود .

۴) ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد .
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیص و درمان باید به حریم بیمار احترام گذاشته شود ضروری است. بدین منظور کلیه ی امکانات لازم جهت تشخیص حریم خصوصی بیمار (مثل پاراوان) فراهم گردد.
- 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 بیمار دسترسی داشته باشند .
- بیمار حق دارد در مراحل تشخیص از جمله معاینات فرد معتمد خود را همراه داشته باشد . همراهی یکی از والدین کودک در مراحل درمان الزامی است .

۵) دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیماران

- هر بیمار حق دارد که در صورت ادعای نقص 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 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 بر عهده‌ی تصمیم‌گیرنده‌ی قانون 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.





Thank you