

منشور حقوق بیمار

دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

محور
اول

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

محور
دوم

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

محور
سوم

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

محور
چهارم

دسترسی به نظام کارآمد شکایات حق بیمار است

محور
پنجم

هدف اصلی تیم درمان در ارائه کلیه خدمات
از زمان بستری بیمار تا ترخیص ارتقاء
(ایمنی بیمار) است

محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

• شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد

• بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد

• فارق از هر گونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد

• بر اساس دانش روز باشد

• بر پایه برتری منافع بیمار باشد

• توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران باشد

• مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد.

• به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی، پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج باشد

• توجه ویژه به گروههای آسیب پذیر جامعه داشته باشد

• در سریعترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد

• با در نظر گرفتن متغیر هایی چون زبان، سن، جنس گیرندگان خدمت باشد.

• در مراقبت های ضروری و اورژانسی بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد.

درمراقبت های اورژانس در صورتی که ارائه خدمات مناسب مقدور نباشد، لازم است بعد از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم زمینه انتقال بیمار به مراکز مجهز فراهم گردد

در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیمار غیر قابل برگشت و مرگ قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آرامش وی در راستای کاهش درد، برآوردن نیاز های عاطفی، معنوی و روانی اجتماعی و خانواده بیمار در حال احتضار باشد. بیمار حق دارد در آخرین لحظات حیات خود با فردی که میخواهد همراه گردد. احتظار به شرایطی اطلاق میگردد که وضعیت بیمار غیر قابل برگشت و لا علاج بوده و مرگ قریب الوقوع غیر قابل اجتناب است.

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

↓ محتوی اطلاعات شامل موارد ذیل است

مفاد منشور حقوق بیمار

ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان ، ضوابط بیمه ها

معرفی تیم درمان به بیمار: مسئولیت ، رتبه و ...

روش های تشخیصی ، درمانی و روشهای جایگزین موثر در تصمیم گیری بیمار

نحوه دسترسی به پزشک معالج و سایر اعضای تیم درمان

کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند

ارائه آموزش های ضروری جهت استمرار درمان

↓ نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد

اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط جسمی و روحی بیمار سطح آگاهی و توان درک در اختیار وی قرار گیرد. مگر اینکه:
تاخیر در شروع درمان به واسطه اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد
-بیمار علی رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات از این امر امتناع ورزد

بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده دسترسی و در صورت نیاز کپی از مدارک پرونده را داشته باشد.

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

محدوده انتخاب و تصمیم گیری در موارد ذیل می باشد ↓

انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده خدمات در چهار چوب ضوابط

انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم بعنوان پزشک مشاور

شرکت یا عدم شرکت در پژوهش های زیستی، با اطمینان از اینکه تصمیم وی تاثیری در تداوم و نحوه ارائه خدمات سلامت ندارد

قبول یا رد درمانهای پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن. مگر در موارد خودکشی، یا مواردی که در آن امتناع از درمان شخص دیگری را مورد آسیب قرار می دهد

اعلام نظر قبلی بیمار در مورد درمان های آینده در زمانی که بیمار واجد شرایط تصمیم گیری است ثبت می شود و بعنوان راهنمای اقدامات درمانی در زمان فقدان شرایط تصمیم گیری وی جایگزین می گردد

شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل می باشد ↓

انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد

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

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

رعایت اصل راز داری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون استثناء کرده باشد.

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.

فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی میگردند می توانند به اطلاعات بیمار 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.

دسترسی به نظام کارآمد شکایات حق بیمار است

هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که مورد این منشور است، بدون اختلال در کیفیت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت کند.

بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات 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 گردد

واحد حقوق گیرنده خدمت