

رعایت حقوق گیرنده خدمت و منشور حقوق بیمار

منشور حقوق بیمار شامل 5 محور کلی و 73 بند میباشد:

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.

1- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

-ارائه خدمات سلامت باید:

- (1-1) شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد؛
- (1-2) بر پایه ی 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 اولویت های درمانی بیمار باشد،
- (1-7) مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد؛
- (1-8) به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت های غیرضروری باشد؛
- (1-9) توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد؛
- (1-10) در سریع ترین 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 مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد؛
- (1-13) در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه ی 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 خانواده اش در زمان احتضار می باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد 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:
- (2-2) مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش؛
- (2-1-2) ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش؛
- (2-1-3) نام، مسئولیت و رتبه ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر؛

2-1-4) روش های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه ی اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری بیمار ؛

2-1-5) نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان ؛

2-1-6) کلیه ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

2-1-7) ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان ؛

2-2) نحوه ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد:

2-2-1) اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر این که:

-تأخیر در شروع درمان به واسطه ی ارائه ی 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 این که عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد ؛

2-2-2) بیمار می تواند به کلیه ی اطلاعات ثبت شده در پرونده ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

3-حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم

شمرده شود.

3-1) محدودۀ انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

3-1-1) انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی 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 تصمیم گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت ؛

3-1-4) 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؛

3-1-5) اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری می باشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

3-2) شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل می باشد:

3-2-1) انتخاب و تصمیم گیری 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 تصمیم گیری و انتخاب داده شود،

-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 ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد ؛

4-2) در کلیه ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه ی 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 می شوند 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 می باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت های 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 ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات 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 حقوق بیمار - مذکور در این منشور - بر عهده ی تصمیم گیرنده ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم گیرنده ی 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 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، هزینه های قابل پیش بینی، ضوابط و بیمه های طرف قرارداد، اطلاع رسانی می شود.

کارکنان موظف به الصاق مستمر کارت شناسایی عکس دار در معرض دید مراجعین هستند به نحوی که از قرار دادن کارت شناسایی در جیب و یا برگرداندن آن خودداری شود.

اعضای گروه پزشکی مسئول ارایه مراقبت به بیمار، در اولین برخورد خود را به بیمار معرفی نموده و رتبه حرفه ای و سمت خود در تیم مراقبتی را به اطلاع بیمار و همراه وی می رسانند.

بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران، کارکنان را رعایت مینماید که شامل موارد ذیل میباشد:

➤ لباس فرم کارکنان مونث شامل روپوش، شلوار، مقنعه یا روسری (به طوری که موها و گردن کاملاً پوشیده شوند) کفش و جوراب میباشد.

➤ لباس فرم کارکنان مذکر شامل روپوش (فرم مربوطه)، شلوار، کفش و جوراب میباشد.

➤ لباس فرم بایستی متناسب با حرفه و در رده های مختلف، متحدالشکل (مطابق با تابلوهای پوشش کارکنان موجود) باشد.

* در درون بخش های بیمارستانی استفاده از هرگونه پوشش غیر حرفه ای روی لباس فرم مصوب ممنوع است.

* روپوش باید سالم، تمیز، دگمه ها بسته، اطو کشیده، گشاد و حداقل تا حد زانو با ضخامت مناسب باشد مانند شلوار نباید تنگ، چسبان، کشی یا کوتاه باشد.

* کفش با رنگ مناسب باید تمیز، جلویسته، قابل شستشو، با پنجه و پاشنه پهن باشد و نکات ایمنی متناسب با حرفه، در آن لحاظ شود و هنگام راه رفتن صدا ندهد.

* زیورآلات در نواحی از بدن که در معرض آلودگی میکروبی یا محیطی هستند نباید استفاده شوند (آشکارنبودن زیورآلات در انظار عمومی)

* استفاده از لباسهای با تصاویر و نوشته های نامناسب و پیراهن آستین کوتاه ممنوع میباشد.

* ناخنها باید کوتاه و تمیز و مرتب باشد استفاده از لاک و رنگ ناخن و ناخن مصنوعی در محیط های ارائه خدمات درمانی ممنوع است.

* استفاده از هرگونه ماده بودار تند یا حساسیت زا در محل کار ممنوع میباشد.

* استفاده از هرگونه آرایش و استفاده از الگوها و مدل های نامناسب سر و صورت در انظار عمومی ممنوع میباشد.

* کلیه پرسنل موظف به حفظ شئونات اسلامی در برخورد با همکاران و بیماران و رعایت مقررات اداری (نحوه ورود و خروج و ...) میباشد.

* هرگونه تصویربرداری، فیلمبرداری و ضبط صدا از بیمار با استفاده از تلفن همراه و غیره بدون اجازه کتبی بیمار ممنوع است.

*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.

نحوه دسترسی به پزشک معالج به شرح ذیل می باشد:

- *تیم درمان در زمان حضوربربالمین بیمار خودرا معرفی مینماید .
- *پزشک معالج تا پایان شیفت صبح جهت ویزیت روزانه برالبالمین بیمار حاضر میشود .
- *جهت تسریع امردرمان پزشک معالج بیمار شماره تلفن خودرا در اختیار پرسنل پرستاری و منشی بخش قرار میدهد.
- *در کلیه شیفتها در صورت اضطراری بودن وضعیت بیمار وعدم حضور پزشک مربوطه پرستار مسئول بیمار با پزشک معالج تماس می گیرد و وضعیت بیمار را برای او شرح می دهد. و 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 یادمانگاه) اطلاع رسانی می نماید.
- *در صورت ترخیص بیمار توضیحات لازم وشفاف ازسوی پرستار مسئول بیمار ومسئول آموزش به بیمار درمورد مراقبتهای در منزل ومراجعه مجددبیمار 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.
- *موقع انتقال به بخش دیگری بیمارستان دیگر توضیحات لازم در خصوص سرویس عهده دار ادامه درمان به بیمار وهمراه داده میشود.
- *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.
- *استفاده از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی را آشکار نماید، ممنوع می باشد .تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار و تابلوی موجود در بالین بیمار ممنوع میباشد.
- *در صورت درخواست همراهان بیمار در صورتیکه 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.
- *ورود تلفن همراه در داخل فضاهای درمانی بخشهای ویژه بیمارستان و اتاق عمل، کتلب ممنوع میباشد و در سایر بخش ها در اتاق های بستری بیماران و بر بالین بیمار و حین ارائه خدمات به بیمار ممنوع میباشد و در موارد ضروری صرفا در اتاقهای استراحت و با تعیین جانشین، مجاز است.

*در هر بخش بر اساس استانداردهای ملی پوشش بیماران، در طول مدت دریافت خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی در بخشهای مختلف به ویژه (اتاق عمل ریکاوری، بخشهای ویژه، تصویر برداری و هنگام جابجایی بین بخشی)، پوشش بیمار شامل (سایز، تمیزی و آراستگی) باید امنیت روانی بیمار را تامین نموده و حریم خصوصی وی حفظ گردد، به نحوی که مناطقی از بدن بیمار که در مراحل فوق نیاز به مداخله ندارد پوشانده بماند.

*ارایه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیماران با رعایت موازین انطباق، توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به شان و منزلت انسانی گیرندگان خدمت انجام میشود. به ویژه در مواردی که بیمار دچار کاهش سطح هوشیاری است و خود بیمار یا همراه وی درخواست مینماید، به نحوی که مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت نشود، رعایت این موازین مد نظر قرار گرفته میشود.

*در معایناتی که بر حسب ضرورت و یا در مواقع اورژانسی توسط افراد غیر همگن انجام میشود حضور یک نفر محرم (یا معتمد بیمار/بنا به درخواست وی) یا کارکنان فنی هم جنس ضروری است.

پروسیجراحی خاص مانند گذاشتن سوند، ماموگرافی، سو نوگرافی های واژینال، انما و Shaving توسط پرسنل همگن انجام میشود.

بیمارستان امکان برقراری ارتباط با روحانیون یا آگاهان دینی جهت پاسخگویی بهسوالات شرعی بیماران/همراهان فراهم میکند.

شناسایی ادیان و مذاهب مختلف گیرنده خدمت و نیازهای عبادی مربوطه، توسط پرستاران دربرگه ارزیابی اولیه بیمار انجام میشود.

سجاده نماز، مهر، زیر انداز، قرآن، در صورت درخواست بیماران کم توان مساعدت کارکنان در ادای فرایض دینی در نظر گرفته میشود.

-نماز خانه به تفکیک (خانم/آقا) در سالن مرکزی بیمارستان وجود دارد و به بیمار/همراه اطلاع رسانی می شود.

-جهت همراه بیمار، امکانات رفاهی، فراهم میشود و به منظور شناسایی همراهان بیمار کارت همراه در اختیار آنان قرار داده میشود

-کارکنان درمانی شرایطی فراهم مینمایند که گیرنده خدمت درحال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار شود.

-کارکنان براساس اصول حرفه ای، 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 هم چنین ایجاد شرایط ویژه از جمله رعایت آداب و رسوم شعایر دینی (حضور روحانی مقیم بیمارستان بر بالین بیمار - قراردادن بیمار رو به قبله و ..) ایجاد محیطی آرام برای بیمار و خانواده فراهم میکنند.

-در صورت درخواست گیرنده خدمت، سرپرستار بخش با همکاری دفتر پرستاری با اطلاع و موافقت پزشک معالج تسهیلاتی را برای فراهم کردن امکان نظرخواهی از پزشکان دیگر (داخل یا خارج بیمارستان) مهیا نموده و در صورت تایید پزشک معالج دستورات ایشان اجرا میشود.

-مسئولیت قانونی سلامت بیمار و روند درمان بر عهده پزشک معالج است. لذا در صورت درخواست بیمار جهت نظرخواهی از پزشک دوم صرفاً جنبه مشورتی داشته و در صورت تایید پزشک معالج دستورات او قابل اجرا میباشد. مگر آنکه بیمار در سرویس پزشک دوم قرار گیرد.

-در صورت درخواست بیمار/ولی قانونی او، تصویر کاغذی/فایل الکترونیکی اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده و نتایج اقدامات پاراکلینیک، در اختیار آنها قرار داده میشود.

- کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی شایع ترین گروه های آسیب پذیر و جمعیت‌های در معرض خطر هستند.
- رضایت بیماران و همراهان از بخش‌های مختلف بستری و سرپایی، از طریق پرسشنامه در فواصل زمانی معین و حداقل فصلی، مورد سنجش قرار می‌گیرد.
- 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 مینماید.
- کارکنان بالینی در خصوص موارد ذیل که به صورت فایل الکترونیکی در اختیار بخش ها قرار گرفته است آگاهی دارند و به آن عمل میکنند:

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