


شماره سند: 92/QI/102/142 شماره بازنگری: ۵ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۱/۵	عنوان سند: پمفلت آموزشی	
--	--	--

منشور حقوق بیمار

ویژه پرسنل



کلینیک آموزش سلامت

بیمارستان ۲۲ بهمن

۳۲۵۹۵۵۱۶ - داخلی ۳۰۹

دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

۱. هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید؛
۲. بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند؛
۳. خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود

واحد رسیدگی به انتقادات پیشنهادات و شکایات در این مرکز:

واحد رادیولوژی در طبقه منهای یک

تلفن: ۲۵۸۱۳۰۰

واحد خدمات پرستاری:

تلفن داخلی ۲۲۷

خط مستقیم: ۲۵۸۱۵۰۰

شماره پیامک بیمارستان:

۳۰۰۰۷۶۵۰۰۰۴۴۴۹

سایت بیمارستان:

www.22bahman.mashdiau.ac.ir

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

۱. رعایت اصل رازداری راجع به کلیه‌ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد؛
۲. در کلیه‌ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه‌ی امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد؛
۳. 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؛
۴. 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 ضرورت‌های پزشکی باشد.



❖ دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است .

ارائه خدمات سلامت باید :

۱. شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد ؛
۲. بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد
۳. فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد ؛
۴. بر اساس دانش روز باشد ؛
۵. مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد ؛
۶. در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد ؛
۷. در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد ؛
۸. 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؛

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

محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد :

۱. ضوابط و هزینه‌های قابل پیش‌بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش ؛
۲. نام، مسؤلیت و رتبه‌ی حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر؛
۳. روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز کلیه‌ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار
۴. نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان ؛
۵. کلیه‌ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند .
۶. ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان ؛

نحوه‌ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

۱. 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 ؛

❖ حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود .

محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد :

۱. انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده‌ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛
۲. انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور ؛
۳. شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت ؛

شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد :

۱. انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد ؛
۲. پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود .

