

حقوق گیرندگان خدمت

ارائه دهنده : خانم سلیمانی



- ▶ حقوق: مجموعه قواعد و مقررات حاکم بر یک جامعه که امتیازات و اختیارات خاصی را برای افراد به رسمیت می شناسد .
- ▶ بیمار: کسی که به ارائه دهنده خدمت جهت دریافت خدمات بهداشتی درمانی معرفی می شود.

تاریخچه

▶ انگیزه حرکت برای تدوین منشور حقوق بیمار با انتشار اعلامیه جهانی حقوق بشر در سال ۱۹۴۷ آغاز شد که در آن مردم خواستار برابری حقوق برای دسترسی به خدمات بهداشتی و اجتماعی شدند.

▶ اولین گروه حرفه ای که اعلامیه حقوق بیمار را ملی پرستاری در سال ۱۹۵۹ بود.

▶ در سال ۱۹۷۳ انجمن بیمارستان های آمریکا به همراه مثال های اجرایی و مستند را تحت بیماران منتشر کرد.



تاریخچه‌ی بیانیه‌های حقوق بیمار

منشور حقوق بیمار انجمن جهانی پزشکی

(اعلامیه لیسبون ۱۹۹۵-۱۹۸۱)

بیانیه‌ی حقوق بیمار اجلاس اروپایی سازمان بهداشت جهانی

(آمستردام ۱۹۹۴)

منشور حقوق بیماران اروپا (رم، ۲۰۰۲)

تاریخچه‌ی بیانیه‌های حقوق بیمار منشور حقوق بیمار در کشورهای جهان

- ✓ منشور حقوق بیمار در مالزی
- ✓ منشور حقوق بیمار در هنگ‌کنگ
- ✓ منشور حقوق بیمار در نیوزلند
- ✓ منشور حقوق بیمار در ایتالیا
- ✓ منشور حقوق بیمار در اسلوواکی
- ✓ منشور حقوق بیمار در افریقای جنوبی
- ✓ منشور حقوق بیمار در کانادا

حقوق بیمار در ایران

- ▶ منشور حقوق بیمار در سال ۱۳۸۰ توسط وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی تدوین گردید که شامل ۱۰ بند بود.
- ▶ این منشور دارای کاستی هایی بود. لذا بررسی مجدد در زمینه ی محورهای حقوق بیمار صورت گرفت و منشور جدید در آبان ماه سال ۱۳۸۸ توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به تمامی دانشگاه ها ابلاغ گردید.



▶ به عنوان یکی از ارکان ارائه‌ی خدمات سلامت، بیمارستان‌ها باید نهادی برای درک و احترام به حقوق و مسؤولیت‌های بیماران و خانواده‌ی آنان باشند و به جنبه‌های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند.

نظام سلامت کارآمد نیازمند مشارکت فعالانه بین گیرندگان و ارائه کنندگان خدمات سلامت می باشد. ارتباط مناسب و صادقانه، احترام به ارزش های شخصی و حساسیت نسبت به تفاوت های موجود، لازمه ی مراقبت مطلوب از بیمار است.

➤ در سایه تعامل مناسب ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگری، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن تامین می شود. بر این اساس منشور حقوق بیمار با هدف تبیین حقوق گیرندگان این خدمات تنظیم گردیده است.

بینش و ارزش

➤ بر اساس قانون اساسی، ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران باشد و با هدف حفظ ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم گردد.

منشور حقوق بیمار در ایران

- **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 تصمیم‌گیری 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.

حق برخورداری از مراقبت و درمان مناسب و با کیفیت بالا

- ▶ بیمار حق دارد که خدمات مراقبتی، بهداشتی و درمانی با نیازهای بهداشتی و درمانی خود را دریافت کند. این مراقبت های پیشگیری، بهداشتی و درمانی، باید موجود و قابل دسترسی برای همه و به طور عادلانه بدون هیچ گونه تبعیض ارائه گردد.
- ▶ بیمار حق دارد در تمام موارد به ویژه در مورد فوریت های پزشکی، سریعاً به وضع وی رسیدگی شود.

حق برخورداری از مراقبت و درمان مناسب و با کیفیت بالا

- عموم مردم صرف نظر از موقعیت اجتماعی، حق دارند تحت مراقبت های بهداشتی و درمانی قرار گیرند. مراقبت هایی که برای عموم قابل دسترسی بوده و مطابق با استانداردهای حرفه ای باشند.
- بیمار حق دارد از مراقبت دقیق توأم با احترام برخوردار شود. این خدمات باید عادلانه، بشر دوستانه، بدون تبعیض نژادی و بدون در نظر گرفتن رنگ پوست، جنسیت، ملیت، شغل، مذهب و منبع پرداخت هزینه باشد.

حق برخورداری از مراقبت و درمان مناسب و با کیفیت بالا

- ▶ بیمار حق دارد تا آنجا که قانون اجازه می دهد، درمان را رد کند و حق دارد از عواقب تصمیم خود آگاه شود.
- ▶ بیمار حق دارد معاینه و نظارت توسط افرادی که به طور مستقیم در امر مراقبت شرکت ندارند را نپذیرد.
- ▶ بیمار حق دارد از مراقبت بهداشتی و درمانی هماهنگ و پیوسته برخوردار شود.
- ▶ بیمار حق دارد انتظار داشته باشد که مراقبت در حد مقبولی ادامه پیدا کند. علاوه بر این از قبل بداند که به کدامیک از پزشکان، در کجا، چگونه و در چه زمانی می تواند دسترسی داشته باشد.

حق برخورداری از مراقبت و درمان مناسب و با کیفیت بالا

- ▶ بیمار حق دارد به منظور تداوم مراقبت های بهداشتی و درمانی از همکاری کلیه ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی و مؤسساتی که در این زمینه فعالیت دارند، برخوردار باشد.
- ▶ هر بیمار پذیرش شده در مرکز درمانی حق دارد با رعایت احترام به شخصیت وی و محیط خصوصی وی بستری و مورد معاینه، آموزش و درمان قرار گیرد. این بدان معناست که هر گونه مداخله باید تنها و در حضور افرادی که به طور مستقیم در مراقبت و درمان وی نقش دارند، صورت گیرد.

حق برخورداری از اطلاعات

▶ بیمار حق دارد اطلاعات جدید و کاملی درباره نوع بیماری خود، درمان و پیش آگاهی از پزشک معالج خود دریافت کند. این توضیحات باید به بیانی که برای بیمار قابل فهم باشد، مطرح شود. وقتی دادن چنین توضیحاتی به بیمار از نظر پزشکی صحیح نیست، اطلاعات فوق باید در اختیار شخص مناسبی که از طرف بیمار معرفی شده است، گذاشته شود. بیمار حق دارد نام پزشک هماهنگ کننده مراقبت خود را بداند.

حق برخورداری از اطلاعات

▶ بیمار حق دارد برای امضای رضایت نامه، اطلاعات ضروری را از پزشک خود به دست آورد. برای رضایت آگاهانه به جز در فوریت های پزشکی، این اطلاعات شامل روش خاص درمانی و تشخیصی، عوارض درمان و مدت احتمالی ناتوانی است.

حق برخورداری از اطلاعات

- ▶ هنگامی که راه های درمان دیگری وجود دارد یا وقتی بیمار اطلاعاتی در رابطه با سایر روش های درمان درخواست کند، این اطلاعات به زبان ساده و قابل فهم در اختیار وی گذاشته شود.
- ▶ بیمار حق دارد نام اشخاصی که مسئول تشخیص یا درمان وی هستند را بداند.
- ▶ بیمار حق دارد درباره هر گونه ارتباط بیمارستان با مراکز آموزشی و سازمان های مراقبت بهداشتی و درمانی دیگر تا جایی که به درمان وی مربوط می شود، اطلاع کسب نماید و آن ها را با نام بشناسد.

حق برخورداری از اطلاعات

- ▶ بیمار حق دارد انتظار داشته باشد که بیمارستان در حد توان به درخواست وی در مورد ارائه خدمات ترتیب اثر دهد. بیمارستان موظف است نسبت به ارزیابی وضعیت بیمار و ارائه مراقبت از وی و یا ارجاع بیمار به سایر مراکز درمانی با توجه به فوریت امر اقدام کند. هنگام انتقال بیمار به مراکز درمانی دیگر، اگر دادن اطلاعات به بیمار از نظر پزشکی مجاز باشد، پزشک معالج باید درباره لزوم انتقال و کارهای دیگر که می توان به جای انتقال انجام داد، برای بیمار توضیح دهد.
- ▶ بیمار حق دارد از قوانین و مقررات جاری بیمارستان که در مورد وی مصداق دارد، مطلع شود.

حق برخورداری از اطلاعات

- ▶ بیمار به طور قانونی حق دارد، در کلیه تصمیم گیری های مربوط به مراقبت بهداشتی و درمانی خود مشارکت آگاهانه داشته باشد.
- ▶ کارکنان مراکز درمانی باید نحوه مراقبت از خود را به بیماران آموزش دهند تا آن ها بتوانند از نیازهای اساسی خود مطلع شوند و به سطح مطلوبی از سلامتی دست یابند.
- ▶ بیمار حق دارد از کلیه حقوق خود در تمام مراحل مراقبت اطلاع حاصل نماید.

حق برخورداری از اطلاعات

▶ بیمار حق دارد از برنامه های مربوط به درمان های آزمایشی مرکز درمانی تا آنجا که به درمان وی مربوط می شود، اطلاع کسب کند. علاوه بر این از روش های درمانی، به گونه ای که در ارتباط با بیماری وی در سایر مراکز درمانی ارائه می شود، مطلع گردد.

▶ بیمار حق دارد از هویت و تخصص کلیه افراد ارائه دهنده خدمات پزشکی و بهداشتی مطلع شود.

حق برخورداری از اطلاعات

- ▶ قبل از انتقال بیمار به مرکز درمانی دیگر، باید علت انتقال برای وی توضیح داده شود.
- ▶ بیمار حق دارد حداقل یک روز قبل از ترخیص، از زمان ترخیص خود آگاه شود. وی حق دارد در مورد به موقع بودن ترخیص با متخصصین مشورت نماید.

حق برخورداری از اطلاعات

بیمار حق دارد در هنگام ترخیص از کلیه اوراق پرونده پزشکی خود فتوکپی تهیه نماید. علاوه بر این باید دسترسی راحت به مدارک پزشکی خود داشته باشد.

بیمار حق دارد صورت حساب کامل خدماتی را که در مراکز درمانی دریافت کرده است، صرف نظر از منبع پرداخت کننده آن، بررسی کند و در مورد آن توضیح بخواهد.

حق برخورداری از اطلاعات

▶ بیمار حق دارد توضیحات کاملی در مورد نحوه دریافت کمک های مالی از منابع عمومی و خصوصی، به منظور تأمین هزینه خدمات بیمارستانی، از کارکنان مرکز درمانی دریافت کند.

▶ بیمار حق دارد در ارتباط با برنامه درمانی خود، اطلاعات صحیح و کاملی دریافت کند. این اطلاعات باید به زبان قابل فهم برای بیمار و به طریق مورد نیاز وی در اختیار او قرار گیرد. در صورت لزوم، تعبیر و تفسیر این اطلاعات باید به صورت رایگان در اختیار وی قرار گیرد.

▶ بیمار حق دارد طی درخواستی، پرونده پزشکی خود را بررسی و مطالعه کند.

حق برخورداری از اطلاعات

- ▶ بیمارانی که نمی توانند به زبان محلی صحبت کنند، حق دارند به یک مترجم دسترسی داشته باشند.
- ▶ بیمار حق دارد طی درخواستی، با هزینه خود با متخصصین در مورد وضعیت پزشکی خود مشورت کند.
- ▶ بیمار حق دارد در زمینه خدمات بهداشتی و درمانی نظیر هزینه دارو، خدمات پزشکی، جراحی و ... اطلاعات کافی را دریافت کند.
- ▶ بیمار حق دارد افرادی را که لازم است به نمایندگی از او از جزئیات بیماری وی مطلع باشند، انتخاب نماید.

حق برخورداری از حریم شخصی

- ▶ بیمار حق دارد حریم شخصی وی، از نظر شخصی و اطلاعاتی، در ارتباط با کارکنان بیمارستان، پزشکان دیگر (به غیر از پزشک معالج)، رزیدنت ها، اینترن ها، دانشجویان پزشکی، متخصصین، پرستاران و دیگر بیماران رعایت شود.
- ▶ در حین اجرا برنامه مراقبت پزشکی، باید حریم شخص بیمار رعایت گردد. گفتگو درباره مشاوره، معاینه و معالجه بیمار باید محرمانه باشد و با احتیاط کامل انجام شود.
- ▶ بیمار حق دارد انتظار داشته باشد که کلیه ارتباطات و پرونده های مربوط به مراقبت وی محرمانه بماند.

حق برخورداری از حریم شخصی

- ▶ در حین اجرای برنامه مراقبت پزشکی باید حریم شخصی بیمار رعایت گردد. افرادی که به طور مستقیم درگیر مراقبت از بیمار می باشند، برای حضور در هنگام مصاحبه و معاینه باید از بیمار اجازه بگیرند.
- ▶ بیمار حق دارد حریم شخصی وی به هنگام مصاحبه، معاینه و درمان رعایت شود.
- ▶ بیمار حق دارد حریم شخصی وی به هنگام ملاقات مراعات گردد.

حق رعایت محیط خصوصی بیمار

- ▶ بیمار حق دارد حریم شخصی وی در حین مصاحبه، معاینه و درمان رعایت شود.
- ▶ بیمار حق دارد حریم شخصی وی هنگام ملاقات رعایت گردد.
- ▶ بیمار حق دارد که در طول مدت بستری از طریق تلفن یا ملاقات خصوصی به آشنایان خود دسترسی داشته باشد.
- ▶ به حق حفظ آرامش و خصوصی بودن اقدامات انجام شده برای بیمار، چه در موارد درمانی و چه در موارد آموزشی، باید احترام گذاشته شود.

حق برخورداری از اطلاعات

- ▶ کلیه اطلاعات موجود در پرونده پزشکی بیمار به جز در موارد قانونی یا درخواست شرکت های بیمه باید محرمانه بماند
- ▶ بیمار حق دارد بخواهد تا منبع پرداخت هزینه مراقبت و درمان وی محرمانه بماند.
- ▶ حق محرمانه بودن و محافظت از اطلاعات مدارک پزشکی بیمار باید به هنگام پردازش اطلاعات و تبدیل آن ها به اشکال الکترونیکی رعایت گردد.

حق رضایت آگاهانه

رضایت نامه یک نگرش مهم و جدید است که به عنوان اصل مسئولیت در قوانین پزشکی به وجود آمده است. این نظریه دلالت بر این دارد که هر فرد عاقل و بالغ حق دارد در مورد درمان یا روش درمانی که برایش توصیه شده یا ضرورت دارد، تصمیم گیرد. در واقع هر انسان بالغ و عاقل و ذیصلاح باید نسبت به هر گونه روش درمانی که برای او در نظر گرفته اند، از قبل آگاه و راضی باشد و بدیهی است که بدون کسب رضایت وی چنین کاری جرم محسوب می شود.

حق رضایت آگاهانه

▶ بیمار به طور قانونی حق دارد توضیحات واضح و مختصری درباره درمان های پیشنهادی به زبان ساده دریافت کند. این توضیحات شامل عوارض درمان، مشکلاتی که معمولاً پس از بهبودی پیش می آید و میزان احتمال موفقیت روش درمانی است. به بیمار باید اطمینان داده شود که بدون رضایت آگاهانه، او تحت هیچ درمانی قرار نخواهد گرفت.

حق رضایت آگاهانه

- ▶ بیمار به طور قانونی حق دارد قبل از امضای رضایت نامه، وضعیت کنونی وی و عواقب عدم انجام درمان، به طور صحیح، کامل و واضح ارزیابی شود.
- ▶ بیمار حق دارد قبل از اعلام رضایت، اطلاعات کاملی درباره نوع بیماری خود، درمان پیشنهادی پزشک معالج، عوارض درمان پیشنهادی و سایر روش های درمانی موجود به زبانی ساده و قابل فهم دریافت کند.

حق رضایت آگاهانه

- ▶ بیمار حق دارد که رضایت یا عدم رضایت خود را نسبت به بخشیدن عضو خود به منظور پیوند اعضا به سایر بیماران اعلام نماید.
- ▶ اخذ رضایت آگاهانه بیمار لازمه هر گونه مداخله پزشکی است. با این وجود هر بیماری حق دارد از مداخله پزشکی امتناع ورزد یا آن را متوقف نماید، مگر در شرایطی که عدم درمان وی منجر به تهدیدی برای آحاد جامعه گردد.

حق رضایت آگاهانه

▶ در صورتی که اخذ رضایت نامه از بیمار ممکن نباشد و ضرورت پزشکی، انجام مداخله درمانی را ضروری اعلام نماید، نیازی به اخذ رضایت نامه از بیمار نیست مگر اینکه بیمار از قبل، انجام مداخله درمانی را ممنوع اعلام کرده باشد.

▶ در مواردی که نماینده قانونی یا وکیل بیمار با انجام اقدام درمانی که به نظر پزشک به صلاح بیمار است، مخالفت کند، پزشک موظف است نظر خود را با نماینده یا نهاد قانونی بیمار به شور گذارد و در موارد اضطراری، علیرغم مخالفت نماینده قانونی، اقدامی را که فکر می کند به صلاح بیمار است، انجام دهد.

حق استقلال رأی

- ▶ هر بیمار حق دارد درباره مسائل مربوط به خود آزادانه تصمیم بگیرد، پزشک موظف است بیمار را از عواقب تصمیمش مطلع سازد.
- ▶ هر بیمار عاقل، بالغ و آگاه حق دارد هر گونه درمان یا فرآیند تشخیصی و درمانی را در مورد خود بپذیرد یا نپذیرد. هر بیمار حق دارد از اطلاعات لازم، به منظور اتخاذ تصمیم در خصوص نحوه درمان خود برخوردار باشد.

حق استقلال رأی

- ▶ در مواردی که بیمار هوشیاری خود را از دست داده و یا قادر به بیان تمایلات و خواسته های خود نیست، در هر زمان که ممکن باشد باید رضایت نامه درمانی از وی یا نماینده قانونی وی گرفته شود.
- ▶ بیمار صرف نظر از وضعیت جسمانی و مالی، حق دارد مرکز درمانی را ترک کند. قبل از ترک سازمان، بیمار باید ترخیص نامه ای را امضا کند که در آن توضیح داده شود که بیمار بر خلاف توصیه پزشکان از مراکز درمانی خارج شده است.

حق داشتن آرامش

- ▶ بیمار در حد دانش جاری پزشکی باید مشمول اقدامات رفع کننده دردها و آلام خود باشد.
- ▶ هر بیمار مشمول مراقبت نهایی می باشد.
- ▶ بیمار حق خودداری از انجام آزمایشات دردناک طولانی را دارد.
- ▶ هر بیمار حق دارد مساعدت های لازم را از روحانی مورد انتخاب، به منظور آرامش روحی دریافت دارد.

حق ابراز اعتراض و شکایت

➤ هر بیماری حق دارد در صورتی که حقوق قانونی وی زیر پا گذاشته می شود، اعتراض و شکایت نماید.

➤ بیمار حق اعتراض در مورد خدمات بهداشتی و درمانی را دارد. این شکایات بیمار باید مورد رسیدگی قرار گیرد و پاسخ منطقی به بیمار داده شود.

حق جبران خسارت

- ▶ هر بیماری حق دارد نسبت به جبران خسارت ناشی از اشتباه، اطلاعات ناقص و به تأخیر افتاده آگاهی کسب نماید.
- ▶ بیمار حق دارد خواستار رسیدگی سریع در تمام موارد به خصوص در موارد فوریت های پزشکی باشد.
- ▶ کلیه بیماران حق دارند در تمام ساعات شبانه روز به وکیل خود که می تواند از جانب آن ها اظهار نظر کرده و از حقوقشان دفاع کند، دسترسی داشته باشند.

مهم‌ترین ارزش‌هایی که در حرفه پرستاری باید مورد لحاظ قرار گیرد

- ▶ احترام به مددجو/ بیمار و حفظ شأن و کرامت انسانی
- ▶ نودوستی و همدلی
- ▶ پایبندی به تعهدات حرفه‌ای
- ▶ پاسخگویی، مسوولیت‌پذیری و وجدان کاری
- ▶ عدالت در خدمت‌رسانی
- ▶ تعهد به صداقت و وفاداری

مهم‌ترین ارزش‌هایی که در حرفه پرستاری باید مورد لحاظ قرار گیرد

- ▶ حفظ حریم خصوصی بیماران و تعهد به رازداری و امانتداری
- ▶ ارتقاء صلاحیت علمی و عملی پرستاران به طور مداوم
- ▶ ارتقاء آگاهی از مقررات حرفه‌ای و دستورالعمل‌های اخلاقی و رعایت آنها
- ▶ احترام متقابل با سایر ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت و برقراری ارتباط مناسب با آنان
- ▶ احترام به استقلال فردی مددجو/بیمار
- ▶ شفقت و مهربانی

دانشجو و حقوق بیمار

▶ دانشجو باید:

- ▶ خود را با ذکر نام، عنوان و نقش حرفه‌ای به مددجو/بیمار معرفی کند.
- ▶ کارت شناسایی را همیشه همراه داشته باشد.
- ▶ ارایه مداخلات را با احترام کامل به مددجو/بیمار و حفظ شان وی انجام دهد.
- ▶ خواسته‌های مددجو/بیمار را صرفنظر از سن، جنس، نژاد، موقعیت، وضعیت اقتصادی، سبک زندگی، فرهنگ، مذهب، باورهای سیاسی و توانایی جسمی او، مورد توجه و ملاحظه قرار دهد.
- ▶ مراقبت‌ها را مبتنی بر دانش روز و قضاوت صحیح انجام دهد.
- ▶ ارتباطی همراه با ملاحظت در رفتار و کلام داشته باشد، به نحوی که با جلب اعتماد مددجو/بیمار بتواند نیازها و نگرانی‌های بیمار را دریابد.