

محورهای 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.

محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد .
- بر پایه ی 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 .
- توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیمار ن 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 و محدودیت های غیر ضروری باشد.
- 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.
- در سریعترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد .
- 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.
- 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.
- در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع میباشد 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.
- احتضار به وضعیت بیماری غیر قابل علاج و غیر قابل برگشت اطلاق می شود که مرگ قریب الوقوع اجتناب ناپذیر است.

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

- 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 بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش .
- نام، مسؤولیت و رتبه ای حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر .
- 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 .
- نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان کلیه ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.
- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان و نحوه ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

- 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).

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

- محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد :
- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط .
- شرکت یا عدم شرکت در پژوهش های زیستی با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت ندارد.
- 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 .
- 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 . شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل میباشد :
- انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد.
- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود .

محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.
- 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.
- 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.
- 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.

محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- 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.
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند .
- در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه ی حقوق بیمار 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.

حقوق گیرنده خدمت در استانداردهای اعتبار بخشی بیمارستان :

- بیمارستان باید درمورد ارائه مراقبتهای بیمارستانی به بیمار ، ملاحظات اخلاقی را مورد توجه قرار دهد.
- حقوق بیمار باید هنگام ارائه درمان یا خدمت رعایت شود و مورد حمایت قرار گیرد.
- به گیرنده خدمت در خصوص نام ، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک ، پرستار ، دانشجو (با ذکر رشته و پایه تحصیلی) و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر ، اطلاع رسانی می نماید .
- کارکنان بیمارستان ، کارت شناسایی را بر روی سینه نصب نموده اند .

- اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از بیمار ، در ابتدا 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 .
- بیماران باید در کلیه جنبه های درمانی مراقبت مربوط به خود مشارکت کنند.
- رضایت آگاهانه باید از بیماران اخذ شود .
- بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان ، اطلاع رسانی می نماید .
- بیمارستان ، در زمان پذیرش به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیر درمانی ، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی ، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن ، همچنین سیستم های حمایتی اطلاع رسانی می نماید .
- بیمارستان ، در صورتی که ارائه خدمات سلامت مناسب در موارد اورژانس مقدر نباشد پس از ارائه خدمات سلامت ضروری و توضیحات لازم ، زمینه انتقال گیرنده خدمت به واحد مجهز را فراهم می نماید .
- پس از انجام اقدامات ضروری و پایدار کردن وضعیت بیمار ، با توضیح علت انتقال به زبان ساده و قابل درک به بیمار یا همراهان و فراهم کردن آمبولانس در صورت نیاز و با توجه به شرایط بیمار ، نسبت به اعزام وی اقدام می نماید .
- بیمارستان از گروه های آسیب پذیر حمایت می نماید .
- کلیه بیمارانی که برای مشارکت در یک طرح تحقیقاتی بیمارستانی تعیین میشوند باید در جریان منافع مورد انتظار آن قرار گیرند.
- تمامی بیمارانی که برای مشارکت در یک طرح پژوهشی دعوت میشوند باید در جریان ناراحتیها و خطرهای احتمالی آن قرار گیرند. باید توضیحات کاملی از روش اجرایی آن که باید مورد پیگیری قرارگیرد، به اجرا درآید به ویژه درمورد آن بخش که جنبه تجربی دارد دریافت کنند.
- به تمام بیمارانی که برای مشارکت در یک طرح تحقیقاتی داوطلب میشوند باید گفته شود که میتوانند مشارکت در پژوهش را رد کنند و عدم مشارکت در آن دسترسی به خدمات ضروری را در مورد آنان دچار اختلال و وقفه نخواهد ساخت.
- خانواده بیمار نیز باید در اتخاذ تصمیمات مربوط به مراقبتهای درمانی بیمار خود مشارکت کنند.
- بیماران باید در حل معضلات مربوط به تصمیم گیری در مورد مراقبت از خود شرکت کنند.
- بیمارستان باید از ارائه هرگونه راهنمایی پیش از انجام مراقبت به بیمار دریغ نرزد.
- بیمارستان باید مسئله امتناع یا رد مراقبتهای حمایتی مداوم را از طرف بیمار مورد توجه قراردهد.
- تمامی کارکنانی که بیماران در حال احتضار برخورد دارند ، در زمینه ارائه خدمات محترمانه و توأم با مهربانی و همدردی به بیماران مذکور عمل می نمایند .
- بیمارستان شرایطی فراهم می نماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.
- بیماران حق دارند که وضع جسمانی آنها بطور مناسب ارزیابی شود و تحت مراقبت و درمان قرار گیرند.
- بیمارستان باید نسبت به رفع نیازمندیهای بیمار ، محرمانه بودن ، حریم بیمار ، ایمنی ، حل و فصل شکایات ، خدمات مذهبی و سایر خدمات روحانی ، ارتباطات لازم برای بیمار و ... توجه کافی مبذول دارد .
- بیمارستان در صورت درخواست گیرنده خدمت ، تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترس وی قرار می دهد..
- بیمارستان شرایطی را فراهم نموده است که در تمام بخش ها بخصوص بخش های مراقبت ویژه ، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان) ، در صورت درخواست بیمار ، امکان پذیر باشد .
- در بیمارستان استفاده از پرسنل همگن ، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد .
- گیرنده خدمت آموزش های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می نماید .
- چنانچه بیمارستان محدودیتهایی را در زمینه عیادت کنندگان ، دریافت نامه ، تلفن یا سایر اشکال ارتباطی برای بیمار اعمال میکند محدودیتهای مذکور باید در زمینه منافع و مصالح بیمار توجیه پذیر باشد.
- هر نوع محدودیت در ارتباطات باید بطور کامل به بیمار و خانواده او توضیح داده شود و با مشارکت بیمار به اجرا در آید.
- هر بیماری باید از چگونگی حقوق خود به عنوان بیمار کتباً آگاه شود .

- بیمارستان باید طی انجام پژوهشها و آزمایشات بالینی که مشارکت خود بیمار در آن لازم است از حقوق بیمار حمایت کند و از آن به دفاع پردازد .
- بیمارستان واحد شکایات را به همراهان اطلاع رسانی می نماید .
- بیمارستان رضایتمندی بیماران هر ماه بررسی می نماید .

منشور حقوقی بیمار در ایران

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی امیدوار 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 گردد. بر این اساس منشور حقوق بیمار با هدف تبیین حقوق گیرندگان این خدمات و به شرح ذیل تنظیم گردیده است:

- ۱ - بیمار حق دارد در اسرع وقت درمان و مراقبت مطلوب موثر و همراه با احترام کامل را بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشد .
- ۲ - بیمار حق دارد محل بستری، پزشک، پرستار و سایر اعضای گروه معالج خود را در صورت تمایل بشناسد.
- ۳ - بیمار حق دارد در خصوص مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری خود اطلاعات ضروری را شخصاً و یا در صورت مایل از طریق یکی از بستگان از پزشک معالج درخواست نماید. به طوری که در فوریت های پزشکی این امر نباید منجر به تاخیر در ادامه درمان و یا تهدید جانی بیماری گردد.
- ۴ - بیمار حق دارد قبل از معاینات و یا اجرای درمان، اطلاعات ضروری در خصوص عوارض احتمالی و یا کاربرد سایر روش ها را در حد درک خود از پزشک معالج دریافت و در انتخاب نهایی درمان مشارکت نماید .
- ۵ - بیمار حق دارد در صورت تمایل شخصی و عدم تهدید سلامتی آحاد جامعه طبق موازین قانونی رضایت شخصی خود از خاتمه درمان را اعلام و یا به دیگر مراکز درمانی مراجعه نماید .
- ۶ - بیمار حق دارد جهت حفظ حریم شخصی خود از محرمانه ماندن محتوای پرونده پزشکی، نتایج معاینات و مشاوره های بالینی جز در مواردی که بر اساس وظایف قانونی از گروه معالج اعلام صورت می گیرد، اطمینان حاصل نماید .
- ۷ - بیمار حق دارد از رازی داری پزشک و دیگر اعضای تیم معالج خودبرخوردار باشد به طور بالینی افرادی که مستقیماً بر روند درمان شرکت ندارند، موقوف به کسب اجازه بیمار خواهد بود.
- ۸ - بیمار حق دارد از دسترسی به پزشک معالج و دیگر اعضای اصلی گروه معالج در طول مدت بستری انتقال و پس از ترخیص اطمینان حاصل نماید.
- ۹ - بیمار حق دارد با کسب اطلاع کامل از نوع فعالیت های آموزشی و پژوهشی بیمارستان که بر روی سلامتی و درمان او موثرند، تمایل و رضایت شخصی خود به مشارکت درمانی را اعلام و یا در مراحل پژوهش از ادامه همکاری خودداری نماید.
- ۱۰ - بیمار حق دارد در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان از سایر مراکز درمانی قبلاً از مهارت گروه معالج، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه ای خدمات در مرکز درمانی مطلع گردد.

آیین نامه اخلاق پرستاری

- پرستار خدمات خود را با رعایت احترام به بیمار و بدون توجه به وضعیت اقتصادی، مزایای فردی و بهداشتی وی ارائه میدهد .
- پرستار اطلاعات محرمانه مربوط به بیمار را حفظ میکند.
- پرستار ملزم به حفظ کفایت در پرستاری است .
- پرستار برای حفظ حرفه پرستاری در پیشبرد استانداردها مشارکت دارد.
- پرستار زمانی که مراقبت بهداشتی و ایمنی بیمار به وسیله فعالیت های نامناسب و غیراخلاقی افراد دیگر به خطر می افتد برای حراست از بیمار و جامعه وارد عمل میشود.
- پرستار در قبال اعمال پرستاری انجام شده برای هر بیمار پاسخگو و مسئول است.
- پرستار در گسترش مداوم منابع علمی و عملی این حرفه مشارکت دارد.
- پرستار بمنظور پاسخگویی به احتیاجات بهداشتی بیماران با اعضای حرفه های پزشکی همکاری دارد.

- پرستار همیشه به گونه ای عمل میکند که منافع و سلامتی بیماران و مراجعه کنندگان حفظ شود و بهبود یابد.
- پرستاران باید مطمئن شود که در بخش یا در دایره فعالیتش عمل یا غفلتی در جهت زیان رساندن به منافع و موقعیت و امنیت بیماران انجام نگیرد.
- پرستار باید دانش و صلاحیت حرفه ای خود را حفظ و بهبود بخشد.
- پرستار باید به هرگونه محدودیت هایی که در دانش و صلاحیت او باعث نقص در انجام وظیفه شود اعتراف کند.
- پرستار شرایط را برای ایمن تر بودن محیط و انجام عملکرد ماهرانه تر میسر میسازد.
- پرستار با بیماران و خانواده های آنها بطور واضح و مشخص رفتار می کند و استقلال و درک و احترام آنها را درمورد برنامه ریزی و انجام مراقبتها در نظر دارد.
- پرستار با مراقبین حرفه ای بهداشت و درمان و دیگر کسانی که در فراهم کردن مراقبتها سهیم هستند با حس همکاری و تعاون متقابل رفتار میکند ، به ویژه هنگامی که مراقبت به صورت تیمی انجام میشود باید به درک مقام و شان همکاران احترام بگذارد.
- پرستار شناخت و احترام به ویژگی ها و شان و مقام بیمار و مراجعه کنندگان را در نظر میگیرد و هنگام برطرف کردن نیازهای مراقبتی آنها ، ویژگیهای مذهبی و نسبت های شخصی و فاکتورهای دیگر را نادیده نمی گیرد.
- پرستار تمام اطلاعات محرمانه و با اهمیتی را که در طول انجام وظیفه از بیمار و مراجعه کنندگان به دست می آورد حفظ می نماید و تنها در جایی که اجازه بیمار ، دستور کتبی دادگاه و یا حفظ منافع عمومی جامعه مورد نظر است آن را در حد نیاز افشا میکند.
- پرستار هرگونه وضعیتی را که نمیتواند در آن بطور ایمن و مناسب برای بیمار مراقبت انجام دهد گزارش میدهد.
- پرستار در فعالیتهایی که باعث بالا رفتن سطح آگاهی تخصصی میشود ، مشارکت میکند.
- پرستار در تلاشهای تخصصی برای اجرا و بهبود استانداردهای پرستاری مشارکت مینماید.
- پرستار اطلاعات مربوط به بیمار را محفوظ میدارد و از فاش شدن آنها جلوگیری میکند تا از حقوق بیمار حمایت کند.