



رعایت حقوق گیرنده خدمت

حقوق بیمار

در طی دو دهه اخیر در پی توجه روزافزون جوامع بین المللی به حقوق بشر، بحث پیرامون حقوق بیماران نیز اهمیت ویژه ای یافته است. حقوق بیماران بازتابی است از حقوق بشر که از بعد از جنگ جهانی دوم جنبشی بین المللی را در این زمینه برانگیخت. بدنبال تغییرات ناشی از این پارادایم جدید، بسیاری از کشورها بیانیه ها و قوانینی در این زمینه به تصویب رساندند. اولین رویداد بین المللی با تمرکز ویژه بر حقوق بیماران با حمایت دفتر منطقه اروپای سازمان جهانی بهداشت در سال ۱۹۹۴ در هلند تشکیل شد. ۶۰ نماینده از ۳۶ کشور عضو در این رایزنی شرکت داشتند. هدف این نشست تعریف اصول و استراتژی هایی برای ارتقاء حقوق بیماران بود. در پایان همایش حرکتی برای انجام تحقیقات در زمینه "ارتقاء حقوق بیماران" در اروپا ایجاد شد.

این نشست بیانیه ای را در حمایت از حقوق بیماران در اروپا تصویب کرد که هنوز اهمیت خود را به عنوان چارچوب مشترکی برای عمل در کشور های اروپایی حفظ کرده است.

اصول کلی مورد قبول در منشور حقوق بیمار

۱. حق توجه به منزلت و شأن انسان
۲. حق دریافت مراقبت های بهداشتی
۳. حق دسترسی به اطلاعات
۴. حق انتخاب
۵. حق مشارکت
۶. حق محرمانه ماندن اطلاعات
۷. حق شکایت و در خواست جبران خسارت
۸. حق خود تصمیم گیری
۹. حق حفظ امنیت و تمامیت فیزیکی و روانی
۱۰. حق محترم شمرده شدن خلوت و حریم
۱۱. حق احترام به ارزش های اخلاقی، فرهنگی و مذهبی
۱۲. حق حفاظت از سلامتی با استفاده از معیارهای پیشگیری، درمانی و توانبخشی

در ایران نیز در سال ۱۳۸۲ منشور حقوق بیماران توسط وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی تدوین و به مراکز ارائه دهنده خدمات ابلاغ شد.

منشور حقوق بیمار

بینش و ارزش یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان ها می باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده، دولت موظف است خدمات بهداشتی درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد. این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

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.

توضیحات مربوط به محور ها :

دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است:

ارائه خدمات سلامت باید:

۱. شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
۲. بر پایه ی 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. مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد.
۷. 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.
۸. در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
۹. با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد.

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

محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

۱. مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش
۲. 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
۳. نام، مسؤولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجوی و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر
۴. 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
۵. نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان

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:

۱. انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی 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 تصمیم گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.
۴. 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.
۵. 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:

۱. رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.
۲. 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.
۳. 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.
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 ضرورت های پزشکی باشد.

دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است:

۱. 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.
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 کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.
۴. در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه ی حقوق بیمار مذکور در این منشور بر عهده 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.
۵. 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..

نکات مهم

الزامات رضایت آگاهانه

- ❖ تمام اقدامات جراحی و تشخیصی تهاجمی نیازمند اخذ رضایت است.
- ❖ از تمام بیماران بایستی رضایت گرفته شود (مگر موارد اورژانسی و تهدید کننده زندگی).
- ❖ رضایت از خود بیمار گرفته میشود مگر بیمار بیهوش، دارای اختلال روانی یا صغیر باشد (قیم).
- ❖ پزشک قبل از انجام هر گونه اقدام درمانی، تشخیصی و تهاجمی کلیه خطرات، منافع و عوارض جانبی احتمالی پروسیجر را به بیمار توضیح داده و با حضور و نظارت پرستار، بیمار بر گه رضایت نامه را امضاء می نماید.
- ❖ توضیح کامل به بیمار: تشخیص یا مشکل اصلی، مزایا و معایب، زمان بهبودی مورد انتظار، هزینه خدمات یا داروها، درمانهای جایگزین.
- ❖ امضا و اثر انگشت بیمار و یک نفر شاهد.
- ❖ اعتبار هر رضایت نامه ۳۰ روز است (مگر درمانهای خاص با شرایط ثابت).
- ❖ هر لحظه بیمار بخواهد میتواند رضایتش را پس بگیرد.

رازداری و حفظ حریم

۱. تمام اطلاعات مربوط به بیمار باید محرمانه حفظ شود حتی بعد از مرگ.
۲. اطلاعات محرمانه فقط با اجازه مریض می تواند در اختیار دیگران قرار گیرد.
۳. بیمار حق دارد به پرونده پزشکی خود در مورد تشخیص، درمان و مراقبت دسترسی داشته باشد.
۴. حریم زندگی خصوصی بیمار نباید مورد تعرض واقع شود مگر در موارد ضروری برای تشخیص و درمان و با اجازه بیمار

مراقبت و درمان

۱. هر کس حق دارد مطابق با نیاز های بهداشتی اش خدمات متناسب را دریافت دارد.
۲. انتخاب و تغییر پزشک یا مراقبت دهنده حق بیمار است.
۳. خدمات با حفظ احترام به ارزش های فرهنگی و منزلت انسان ارائه شود.
۴. حق برخورداری از حمایت خانواده و نزدیکان در طول دوره مراقبت و درمان و حمایت روحی در همه وقت
۵. رهایی از درد و رنج بر طبق آخرین امکانات موجود
۶. حق دریافت مراقبت های مراحل پایانی زندگی با عزت و احترام

اهمیت بررسی رضایت بیماران

رضایت بیماران یکی از شاخص های مهم اثربخشی، کارایی، بهره وری و کیفیت خدمات سلامت است. رضایت سنجی از بیماران و همراهان ماهانه انجام و هر ۳ ماه تحلیل می شود. بر اساس نتایج به دست آمده برنامه بهبود کیفیت تدوین می گردد.

هفت عامل موثر در رضایتمندی بیماران

۱. ارتباط با کادر پرستاری
۲. پاسخگوئی پرسنل بیمارستان
۳. ارتباط با پزشکان
۴. محیط (نظافت و سروصدا)
۵. کنترل درد
۶. توضیح در مورد داروها و اقدامات درمانی
۷. اطلاعات ترخیص

دستورالعمل ارائه اطلاعات به بیمار یا همراه وی:

با عنایت به اینکه براساس استانداردهای اعتبار بخشی بیمارستان، ارائه اطلاعات به بیمار جزء حقوق گیرندگان خدمت تلقی شده و از طرفی در راستای تامین استانداردهای حرفه ای ارائه خدمات درمانی و مراقبت های لازم باید در محیطی آکنده از اطمینان و آرامش و همراه با اعتماد به تیم درمانی ارائه گردد، لذا از کلیه اعضای محترم تیم پزشکی (پزشک، پرستار، دانشجو و...) رعایت موارد زیر مورد انتظار است:

- ۱- معرفی خود به بیمار و همراه وی
- ۲- الصاق اتیکت شناسایی
- ۳- رعایت منشور حقوق بیمار
- ۴- رعایت منشور اخلاقی سازمان

دستورالعمل حفظ حریم شخصی بیمار از طریق ممنوعیت فیلم برداری و عکس برداری بدون مجوز حراست مرکز

احتراماً بدینوسیله به اطلاع کلیه اساتید محترم، مسئولین واحدها و همچنین عموم پرسنل گرانقدر مرکز می‌رساند که با عنایت به بخشنامه های متعدد صادره از مبادی مختلف و همچنین به منظور حفظ حرمت بیماران و پرسنل عزیز و همچنین مسائل امنیتی، هرگونه فیلم برداری و عکس برداری با هر نوع وسیله اعم از دوربین، گوشی تلفن همراه و ... در کلیه واحدهای مرکز ممنوع و خلاف مقررات می‌باشد مگر آنکه قبلاً مراتب با مسئولین محترم حراست و روابط عمومی مرکز هماهنگی شده باشد. ضمناً انتظار می‌رود در کنار رعایت دقیق مفاد بخشنامه حاضر، در صورت مشاهده هرگونه موارد تخلف احتمالی از این رویه نیز به دفتر حراست مرکز گزارش گردد.

دستورالعمل نظارت بر استفاده از تلفن همراه

در خصوص استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیربالینی و علی‌الخصوص در بخش های ویژه بیمارستان، اتاق عمل و نظارت بیشتر بر نحوه استفاده از تلفن همراه، استفاده از تلفن همراه برای پرسنل صرفاً فقط برای امور ضروری مقدور بوده و در صورت مشاهده هرگونه استفاده از تلفن برای موارد غیر ضروری (مانند تماس های غیر ضروری، بازی های اینترنتی، ورود به فضاهای اجتماعی مجازی و ...) تخلف محسوب شده و با افراد خاطی طبق آیین نامه های کمیته اخلاق برخورد خواهد شد. سرپرستاران محترم بخش ها و مسئولین واحدها وظیفه اصلی نظارت بر اجرای صحیح بخش نامه ابلاغی را عهده دار خواهند بود. لازم به ذکر است ورود تلفن همراه در بخش های ویژه، کت لب، اتاق عمل ممنوع می‌باشد.