

✓ در سریعترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار 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.

محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و 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 ی حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجوی 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

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

منشور حقوق بیمار در ایران:

محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و 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 هر گونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی 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

منشور حقوق بیمار



شماره تلفن رسیدگی به شکایات بیمارستان

مضرت ولی عصر شهرستان (زن):

۰۹۱۸۲۱۹۱۲۱۰

دافلی واهد رسیدگی به شکایات:

صبح: ۲۴۹ و ۲۱۴

عصر و شب: ۲۱۴

سایت بیمارستان:

www.bvr.umsha.ac.ir

شماره تلفن بیمارستان:

۰۸۱۳۶۲۲۲۱۱



دانشگاه علوم پزشکی همدان

بیمارستان ولیعصر (عج) رزن

منشور حقوق بیمار

تهیه و تنظیم: واحد آموزش و

و مقوق گیرنده خدمت

- ✓ 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
- ✓ خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاهترین زمان ممکن جبران شود

نحوه ارائه اطلاعات باید بصورت 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
- ✓ انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور

شرایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد ذیل می باشد.

انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع مذکور در بند دوم 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