

✓ 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**

**داخلی واحد رسیدگی به شکایات:**

**صبح: ۲۴۹ و ۲۱۴**

**عصر و شب: ۲۱۴**

**سایت بیمارستان:**

**www.bvr.umsha.ac.ir**

**شماره تلفن بیمارستان:**

**۰۸۱۳۶۲۲۲۲۱۱**



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