

"منشور حقوق بیمار"

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 بیمار است

- ۱- شایسته شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبیباشد.
- ۲- بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراهی 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- توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و الویت های درمانی بیماران باشد.
- ۷- مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توان بخشی باشد.
- ۸- به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت های غیر ضروری باشد.
- ۹- 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 باشند.
- ۱۰- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- ۱۱- با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد.
- ۱۲- در مراقبت های اورژانس، بدون توجه به تا مین هزینه و در موارد الکتیو (غیر فوری) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد.
- ۱۳- در مراقبت های اورژانس، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.
- ۱۴- در مراحل پایانی حیات بیمار که وضعیت بیمار غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع هست خدمات باهدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش، کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد.

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

- 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 دستگاه های حمایتی در زمان پذیرش.
- ۳- نام مسئولین و رتبه حرفه ای اعضا گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت و دیگر رده های شغلی
- ۴- روش های تشخیصی درمانی و نقاط قوت و ضعف هر روش و عوارض احتمالی تشخیصی بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار و روند تصمیم گیری بیمار.
- ۵- نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضاء اصلی گروه پزشکی در طول زمان.
- ۶- بیمار می تواند به اطلاعات ثبت شده در پرونده خود دسترسی و تصویر آن را دریافت و تصحیح اشتباهات را درخواست نماید.

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

- ۱- انتخاب پزشک معالج در چارچوب ضوابط و انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.
- ۲- ثبت اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم گیری هست 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 قرار می دهد.
- ۳- انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد.
- ۴- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده می شود.

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

- ۱- رعایت اصل رازداری راجع به 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 اقدامات 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، می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- ۴- بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد متعهد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک هست مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد.

محور پنجم: 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 تعاملات ذیصلاح شکایت نماید.
 - ۲- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی به شکایات 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.
- *در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیل فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه حقوق بیمار - مذکور در این منشور به عهده تصمیم گیرنده قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم گیرنده جایگزین برخلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود پزشک می تواند از طریق مراجع ذی ربط درخواست تجدیدنظر در تصمیم گیری را بنماید.
- چنانچه بیماری فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم گیری است، اما می تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود