

## محور اول : دریافت مطلوب خدمات

### سلامت حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید به گونه‌ای باشد که:

- ۱- شایسته شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
- ۲- بر پایه 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- توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و الویت‌های درمانی بیماران باشد.
- ۷- مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت، اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توان‌بخشی باشد.
- ۸- به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیر ضروری باشد.
- ۹- توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.
- ۱۰- در سریعترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- ۱۱- با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنسیت گیرندگان خدمت باشد.



## 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 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



وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی  
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان ایلام  
مرکز آموزشی درمانی شهید مصطفی خمینی (ره)  
سوپروایزر و دبیر کمیته اخلاق بالینی: عباداله کاظمی

## منشور حقوق بیمار

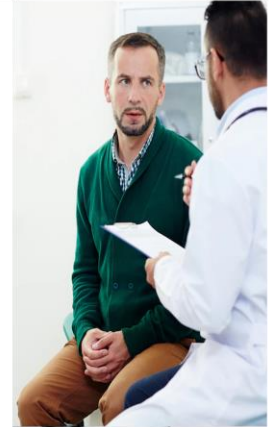
۱۴۰۳



## محور دوم : 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 هزینه‌های قابل پیش‌بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش
- ۳- نام، مسئولیت و رتبه حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت، از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر



- ۴- روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار
- ۵- نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان
- ۶- کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.
- ۷- ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :
- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی‌های فردی بیمار از جمله زبان، تحصیلات و توان درک، در اختیار وی قرار گیرد مگر این‌که :
- تأخیر در شروع درمان به واسطه ارائه اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد. ( در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود.)
- بیمار علی‌رغم آگاهی از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار محترم شمرده شود، مگر این‌که عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.
- بیمار می‌تواند به کلیه تصاویر و اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته باشد و آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

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



محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری در باره موارد ذیل می‌باشد:

- ۱- انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط
  - ۲- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور
  - ۳- شرکت یا عدم شرکت در پژوهش‌های زیستی با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت ندارد.
  - ۴- قبول یا رد درمان‌های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن، مگر در موارد خودکشی یا در مواردی که امتناع از درمان، شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد.
  - ۵- اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت تصمیم‌گیری است ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مدنظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده، جایگزین بیمار قرار گیرد.
- شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل است:
- ۱- انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد.
  - ۲- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار، جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده 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 کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
- ۲- در کلیه مراحل مراقبت، اعم از تشخیص و درمان، 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 می‌شوند، می‌توانند به اطلاعات بیمار 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 است مگر این‌که این امر بر خلاف ضرورت‌های 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 مقامات ذیصلاح شکایت کند.
- ۲- بیمار حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.
- ۳- خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن، جبران شود.



سامانه تلفنی رایگان 190

سامانه ارتباط مردمی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با تلفن رایگان ۱۹۰

ارتباط مستقیم با واحد رسیدگی به شکایات بیمارستان از طریق پیامک و تماس

۰۹۱۸۲۳۹۹۰۰۳