
	عنوان سند : الزامات رعایت حقوق بیمار در بیمارستان	
	شماره کد: MH/QI/072 تاریخ بازنگری : ۹۴/۱۱ تاریخ صدور : ۹۳/۱۱	



رعایت حقوق بیمار

الف) حق برخورداری از مراقبت و درمان مناسب و با کیفیت بالا



- بیمار حق دارد که خدمات مراقبتی، بهداشتی و درمانی با نیازهای بهداشتی و درمانی خود را دریافت کند. این خدمات شامل مراقبت‌های پیشگیری، بهداشتی و درمانی، باید موجود و قابل دسترسی برای همه و به طور عادلانه بدون هیچ گونه تبعیض ارائه گردد.
- بیمار حق دارد در تمام موارد به ویژه در مورد فوریت‌های پزشکی، سریعاً به وضع وی رسیدگی شود.
- عموم مردم صرف نظر از موقعیت اجتماعی، حق دارند تحت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی قرار گیرند. مراقبت‌هایی که برای عموم قابل دسترسی بوده و مطابق با استانداردهای حرفه‌ای باشند.
- بیمار حق دارد از مراقبت دقیق توأم با احترام برخوردار شود. این خدمات باید عادلانه، بشر دوستانه، بدون تبعیض نژادی و بدون در نظر گرفتن رنگ پوست، جنسیت، ملیت، شغل، مذهب و منبع پرداخت هزینه باشد.
- بیمار حق دارد تا آنجا که قانون اجازه می‌دهد، درمان را رد کند و حق دارد از عواقب تصمیم خود آگاه شود.
- بیمار حق دارد معاینه و نظارت توسط افرادی که به طور مستقیم در امر مراقبت شرکت ندارند را نپذیرد.
- بیمار حق دارد از مراقبت بهداشتی و درمانی هماهنگ و پیوسته برخوردار شود.
- بیمار حق دارد انتظار داشته باشد که مراقبت در حد مقبولی ادامه پیدا کند. علاوه بر این از قبل بداند که به کدامیک از پزشکان، در کجا، چگونه و در چه زمانی می‌تواند دسترسی داشته باشد.
- بیمار حق دارد به منظور تداوم مراقبت‌های بهداشتی و درمانی از همکاری کلیه ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی و مؤسساتی که در این زمینه فعالیت دارند، برخوردار باشد.
- هر بیمار پذیرش شده در مرکز درمانی حق دارد با رعایت احترام به شخصیت وی و محیط خصوصی وی بستری و مورد معاینه، آموزش و درمان قرار گیرد. این بدان معناست که هر گونه مداخله باید تنها و در حضور افرادی که به طور مستقیم در مراقبت و درمان وی نقش دارند، صورت گیرد.

ب) حق برخورداری از اطلاعات

- بیمار حق دارد اطلاعات جدید و کاملی درباره نوع بیماری خود، درمان و پیش آگاهی از پزشک معالج خود دریافت کند. این توضیحات باید به بیانی که برای بیمار قابل فهم باشد، مطرح شود. وقتی دادن چنین توضیحاتی به بیمار از نظر پزشکی صحیح نیست، اطلاعات فوق باید در اختیار شخص مناسبی که از طرف بیمار معرفی شده است، گذاشته شود. بیمار حق دارد نام پزشک هماهنگ کننده مراقبت خود را بداند.
- بیمار حق دارد قبل از شروع درمان، برای امضای رضایت نامه، اطلاعات ضروری را از پزشک خود بدست آورد. برای رضایت آگاهانه به جز در فوریت های پزشکی، این اطلاعات شامل روش خاص درمانی و تشخیصی، عوارض درمان و مدت احتمالی ناتوانی است. اگر چه این اطلاعات به این موارد محدود نمی شود.

	عنوان سند : الزامات رعایت حقوق بیمار در بیمارستان	
	شماره کد: MH/QI/072 تاریخ بازنگری : ۹۴/۱۱ تاریخ صدور : ۹۳/۱۱	

- هنگامی که راه های درمان دیگری وجود دارد یا وقتی بیمار اطلاعاتی در رابطه با سایر روش های درمان درخواست کند، این اطلاعات به زبان ساده و قابل فهم در اختیار وی گذاشته شود.
- بیمار حق دارد نام اشخاصی که مسئول تشخیص یا درمان وی هستند را بداند.
- بیمار حق دارد درباره هر گونه ارتباط بیمارستان با مراکز آموزشی و سازمان های مراقبت بهداشتی و درمانی دیگر تا جایی که به درمان وی مربوط می شود، اطلاع کسب نماید و آن ها را با نام بشناسد.
- بیمار حق دارد انتظار داشته باشد که بیمارستان در حد توان به درخواست وی در مورد ارائه خدمات ترتیب اثر دهد. بیمارستان موظف است نسبت به ارزیابی وضعیت بیمار و ارائه مراقبت از وی و یا ارجاع بیمار به سایر مراکز درمانی با توجه به فوریت امر اقدام کند. هنگام انتقال بیمار به مراکز درمانی دیگر، اگر دادن اطلاعات به بیمار از نظر پزشکی مجاز باشد، پزشک معالج باید درباره لزوم انتقال و کارهای دیگر که می توان به جای انتقال انجام داد، برای بیمار توضیح دهد.
- بیمار حق دارد از قوانین و مقررات جاری بیمارستان که در مورد وی مصداق دارد، مطلع شود.
- بیمار به طور قانونی حق دارد، در کلیه تصمیم گیری های مربوط به مراقبت بهداشتی و درمانی خود مشارکت آگاهانه داشته باشد.
- کارکنان مراکز درمانی باید نحوه مراقبت از خود را به بیماران آموزش دهند تا آن ها بتوانند از نیازهای اساسی خود مطلع شوند و به سطح مطلوبی از سلامتی دست یابند.
- بیمار حق دارد از کلیه حقوق خود در تمام مراحل مراقبت اطلاع حاصل نماید.
- بیمار حق دارد از هویت و تخصص کلیه افراد ارائه دهنده خدمات پزشکی و بهداشتی مطلع شود.
- بیمار حق دارد از برنامه های مربوط به درمان های آزمایشی مرکز درمانی تا آنجا که به درمان وی مربوط می شود، اطلاع کسب کند. علاوه بر این از روش های درمانی، به گونه ای که در ارتباط با بیماری وی در سایر مراکز درمانی ارائه می شود، مطلع گردد.
- قبل از انتقال بیمار به مرکز درمانی دیگر، باید علت انتقال برای وی توضیح داده شود. اگر بیمار موافق نباشد حق دارد در این مورد با متخصصین مشورت کند.
- بیمار حق دارد حداقل یک روز قبل از ترخیص، از زمان ترخیص خود آگاه شود. وی حق دارد در مورد به موقع بودن ترخیص با متخصصین مشورت نماید.
- بیمار حق دارد در هنگام ترخیص از کلیه اوراق پرونده پزشکی خود فتوکپی نماید. علاوه بر این باید دسترسی راحت به مدارک پزشکی خود داشته باشد.
- بیمار حق دارد صورتحساب کامل خدماتی را که در مراکز درمانی دریافت کرده است، صرف نظر از منبع پرداخت کننده آن، بررسی کند و در مورد آن توضیح بخواهد.
- بیمار حق دارد توضیحات کاملی در مورد نحوه دریافت کمک های مالی از منابع عمومی و خصوصی، به منظور تأمین هزینه خدمات بیمارستانی، از کارکنان مرکز درمانی دریافت کند.

	عنوان سند : الزامات رعایت حقوق بیمار در بیمارستان	
	شماره کد: MH/QI/072 تاریخ بازنگری: ۹۴/۱۱ تاریخ صدور: ۹۳/۱۱	



- بیمار حق دارد در ارتباط با برنامه درمانی خود، اطلاعات صحیح و کاملی دریافت کند. این اطلاعات باید به زبان قابل فهم برای بیمار و به طریق مورد نیاز وی در اختیار او قرار گیرد. در صورت لزوم، تعبیر و تفسیر این اطلاعات باید به صورت رایگان در اختیار وی قرار گیرد.
- بیمار حق دارد طی درخواستی، پرونده پزشکی خود را بررسی و مطالعه کند.
- بیمارانی که نمی توانند به زبان محلی صحبت کنند، حق دارند به یک مترجم دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد طی درخواستی، با هزینه خود با متخصصین در مورد وضعیت پزشکی خود مشورت کند.
- بیمار حق دارد در زمینه خدمات بهداشتی و درمانی نظیر هزینه دارو، خدمات پزشکی، جراحی و ... اطلاعات کافی را دریافت کند.
- بیمار حق دارد افرادی را که لازم است به نمایندگی از او از جزئیات بیماری وی مطلع باشند، انتخاب نماید.

ج) حق محرمانه بودن اطلاعات و رازداری

- بیمار حق دارد حریم شخصی وی، از نظر شخصی و اطلاعاتی، در ارتباط با کارکنان بیمارستان، پزشکان دیگر (به غیر از پزشک معالج)، رزیدنت ها، اینترن ها، دانشجویان پزشکی، متخصصین، پرستاران و دیگر بیماران رعایت شود.
- در حین اجرای برنامه مراقبت پزشکی، باید حریم شخص بیمار رعایت گردد. گفتگو درباره مشاوره، معاینه و معالجه بیمار باید محرمانه باشد و با احتیاط کامل انجام شود.
- بیمار حق دارد انتظار داشته باشد که کلیه ارتباطات و پرونده های مربوط به مراقبت وی محرمانه بماند.
- کلیه اطلاعات موجود در پرونده پزشکی بیمار به جز در موارد قانونی یا درخواست شرکت های بیمه باید محرمانه بماند. همچنین کلیه اطلاعات مربوط به ارتباط بیمار و ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی و درمانی، به صورت کتبی یا شفاهی، باید محرمانه بماند.
- بیمار حق دارد منبع پرداخت هزینه مراقبت و درمان وی محرمانه بماند.
- حق محرمانه بودن و محافظت از اطلاعات مدارک پزشکی بیمار باید به هنگام پردازش اطلاعات و تبدیل آن ها به اشکال الکترونیکی رعایت گردد

د) حق رضایت آگاهانه

- رضایت نامه یک نگرش مهم و جدید است که به عنوان اصل مسئولیت در قوانین پزشکی به وجود آمده است. این نظریه دلالت بر این دارد که هر فرد عاقل و بالغ حق دارد در مورد درمان یا روش درمانی که برایش توصیه شده یا ضرورت دارد، تصمیم گیرد. در واقع هر انسان بالغ و عاقل و ذیصلاح باید نسبت به هر گونه روش درمانی که برای او در نظر گرفته اند، از قبل آگاه و راضی باشد و بدیهی است که بدون کسب رضایت وی چنین کاری جرم محسوب می شود.
- بیمار به طور قانونی حق دارد توضیحات واضح و مختصری درباره درمان های پیشنهادی به زبان ساده دریافت کند. این توضیحات شامل عوارض درمان، مشکلاتی که معمولاً پس از بهبودی پیش می آید و میزان احتمال موفقیت روش درمانی است. به بیمار باید اطمینان داده شود که بدون رضایت آگاهانه، او تحت هیچ درمانی قرار نخواهد گرفت.
- بیمار به طور قانونی حق دارد قبل از امضای رضایت نامه، وضعیت کنونی وی و عواقب عدم انجام درمان، به طور صحیح، کامل و واضح ارزیابی شود.

	عنوان سند : الزامات رعایت حقوق بیمار در بیمارستان	
	شماره کد: MH/QI/072 تاریخ بازنگری : ۹۴/۱۱ تاریخ صدور : ۹۳/۱۱	



- بیمار حق دارد قبل از اعلام رضایت، اطلاعات کاملی درباره نوع بیماری خود، درمان پیشنهادی پزشک معالج، عوارض درمان پیشنهادی و سایر روش های درمانی موجود به زبانی ساده و قابل فهم دریافت کند.
- در حین اجرای برنامه مراقبت پزشکی باید حریم شخصی بیمار رعایت گردد. افرادی که به طور مستقیم درگیر مراقبت از بیمار می باشند، برای حضور در هنگام مصاحبه و معاینه باید از بیمار اجازه بگیرند.
- بیمار حق دارد حریم شخصی وی به هنگام مصاحبه، معاینه و درمان رعایت شود.
- بیمار حق دارد حریم شخصی وی به هنگام ملاقات مراعات گردد.
- اخذ رضایت آگاهانه بیمار لازمه هر گونه مداخله پزشکی است. با این وجود هر بیماری حق دارد از مداخله پزشکی امتناع ورزد یا آن را متوقف نماید، مگر در شرایطی که عدم درمان وی منجر به تهدیدی برای آحاد جامعه گردد.
- بیمار حق دارد که رضایت یا عدم رضایت خود را از بخشیدن عضو خود به منظور پیوند اعضا به سایر بیماران، اعلام نماید.
- در صورتی که اخذ رضایت نامه از بیمار ممکن نباشد و ضرورت پزشکی، انجام مداخله درمانی را ضروری اعلام نماید، نیازی به اخذ رضایت نامه از بیمار نیست مگر اینکه بیمار از قبل، انجام مداخله درمانی را ممنوع اعلام کرده باشد.
- در مواردی که نماینده قانونی یا وکیل بیمار با انجام اقدام درمانی که به نظر پزشک به صلاح بیمار است، مخالفت کند، پزشک موظف است نظر خود را با نماینده یا نهاد قانونی بیمار به شور گذارد و در موارد اضطراری، علیرغم مخالفت نماینده قانونی، اقدامی را که فکر می کند به صلاح بیمار است، انجام دهد.

ه) حق استقلال رأی

- هر بیمار حق دارد درباره مسائل مربوط به خود آزدانه تصمیم بگیرد، پزشک موظف است بیمار را از عواقب تصمیمش مطلع سازد.
- هر بیمار عاقل، بالغ و آگاه حق دارد هر گونه درمان یا فرآیند تشخیصی و درمانی را در مورد خود بپذیرد یا نپذیرد. هر بیمار حق دارد از اطلاعات لازم، به منظور اتخاذ تصمیم در خصوص نحوه درمان خود برخوردار باشد.
- در مواردی که بیمار هوشیاری خود را از دست داده و یا قادر به بیان تمایلات و خواسته های خود نیست، در هر زمان که ممکن باشد باید رضایت نامه درمانی از وی یا نماینده قانونی وی گرفته شود.
- بیمار صرف نظر از وضعیت جسمانی و مالی، حق دارد مرکز درمانی را ترک کند. قبل از ترک سازمان، بیمار باید ترخیص نامه ای را امضا کند که در آن توضیح داده شود که بیمار بر خلاف توصیه پزشکان از مراکز درمانی خارج شده است.

و) حق داشتن آرامش

- بیمار در حد دانش جاری پزشکی باید مشمول اقدامات رفع کننده دردها و آلام خود باشد.
- هر بیمار مشمول مراقبت نهایی انسانی می باشد.

	عنوان سند : الزامات رعایت حقوق بیمار در بیمارستان	
	شماره کد: MH/QI/072 تاریخ بازنگری : ۹۴/۱۱ تاریخ صدور : ۹۳/۱۱	

- بیمار حق خودداری از انجام آزمایشات دردناک طولانی را دارد.
- هر بیمار حق دارد مساعدت های لازم را از روحانی مورد انتخاب، به منظور آرامش روحی دریافت دارد

ز) حق ابراز اعتراض و شکایت

- هر بیماری حق دارد در صورتی که حقوق قانونی وی زیر پا گذاشته می شود، اعتراض و شکایت نماید.
- بیمار حق اعتراض در مورد خدمات بهداشتی و درمانی را دارد. این شکایات بیمار باید مورد رسیدگی قرار گیرد و پاسخ منطقی به بیمار داده شود.

ح) حق جبران خسارت

- هر بیماری حق دارد نسبت به جبران خسارت ناشی از اشتباه، اطلاعات ناقص و به تأخیر افتاده آگاهی کسب نماید.
- بیمار حق دارد خواستار رسیدگی سریع در تمام موارد به خصوص در موارد فوریت های پزشکی باشد.
- کلیه بیماران حق دارند در تمام ساعات شبانه روز به وکیل خود که می تواند از جانب آن ها اظهار نظر کرده و از حقوقشان دفاع کند، دسترسی داشته باشند.

ت) حق رعایت محیط خصوصی بیمار

- حفظ حریم افراد مفهومی مهم و نیازی اساسی در انسان شناخته شده است. مفهوم حریم بیمار دارای ابعاد فیزیکی، روحی روانی، اجتماعی و اطلاعاتی است. حفظ حریم اطلاعاتی بیمار که یکی از جنبه های اساسی و مهم مراقبت در بیمارستان ها و مراکز بهداشتی درمانی می باشد، همان حفاظت اطلاعات و پیشگیری از ارائه اطلاعات ناصحیح است. شایع ترین مشکلات مربوط به حفظ حریم و خلوت بیماران، سر و صدا و عوامل مخل، فضای محدود، قید و بند و موانع موجود در بیمارستان ها می باشد.
- بیمار حق دارد حریم شخصی وی در حین مصاحبه، معاینه و درمان رعایت شود.
- بیمار حق دارد حریم شخصی وی هنگام ملاقات رعایت گردد.
- بیمار حق دارد که در طول مدت بستری از طریق تلفن یا ملاقات خصوصی به آشنایان خود دسترسی داشته باشد.
- به حق حفظ آرامش و خصوصی بودن اقدامات انجام شده برای بیمار، چه در موارد درمانی و چه در موارد آموزشی، باید احترام گذاشته شود