

## منشور حقوق بیمار در بیمارستان:

در هنگام بستری در بیمارستان لازم است نسبت به حقوق و البته وظایف خود به عنوان بیمار کاملاً آگاهی داشته باشید، این حقوق بر اساس منشور حقوق بیماران فهرست شده است و بخشی از آن‌ها عبارتند از:

- ۱- دریافت مطلوب خدمات حق بیمار است. ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و کافی در اختیار بیمار قرار گیرد. ۳- حق انتخاب آزاد و تصمیم گیری در دریافت خدمات مطلوب برای بیمار محترم شمرده شود. ۴- ارائه خدمات به بیمار مبتنی بر حفظ حریم بیمار و رعایت اصل رازداری باشد. ۵- دسترسی به نظام شکایت کارآمد حق بیمار است.



### دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه‌ی خدمات سلامت باید:

شایسته‌ی شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله: قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.  
با احترام به وقت بیمار باشد.

در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانسی)، در سریع‌ترین زمان ممکن و ارائه‌ی خدمات بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری براساس ضوابط تعیین شده باشد.

در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه‌ی خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه‌ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه‌ی انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.

### اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

ارائه‌ی آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان.

اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی‌های فردی و از جمله زبان، تحصیلات و... در اختیار وی قرار گیرد.

بیمار بتواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آنرا دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آنرا درخواست نماید.

ضوابط و هزینه‌های قابل پیش‌بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش و...



### **حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه‌ی بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.**

محدوده‌ی انتخاب و شرایط تصمیم‌گیری درباره‌ی موارد ذیل می‌باشد:

انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه‌کننده‌ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط و سطح‌بندی خدمات. انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.

پس از ارائه‌ی اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود.

### **ارائه‌ی خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.**

رعایت اصل رازداری راجع به کلیه‌ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است؛ مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد. در کلیه‌ی مراحل مراقبت‌های تشخیصی و درمانی، باید حریم خصوصی بیمار گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد.

فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند، می‌توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.

بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد.

### **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.

بیمار حق دارد از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شود.

خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران گردد.

