



منشور حقوق بیمار

محور ۱: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

- بیمار حق دریافت خدمات سلامت شایسته شان و منزل انسانی و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی را دارد.
- تمامی خدمات ارائه شده به بیمار باید بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.
- تمامی خدمات ارائه شده به بیمار باید مبتنی بر عدالت و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- تمامی خدمات ارائه شده به بیمار باید بر اساس دانش روز باشد.
- تمامی خدمات ارائه شده به بیمار باید مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- ارائه خدمات سلامت باید با توجه ویژه به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست باشد.
- ارائه خدمات سلامت باید در سریع ترین زمان ممکن صورت گیرد.
- ارائه خدمات سلامت باید با در نظر گرفتن متغیرهای چون زبان، سن و جنس بیماران باشد.

محور ۲: اطلاعات به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد

- بیمار و همراهان حق دریافت اطلاعات کافی و جامعه در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار جهت تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه را دارد.
- بیمار حق دریافت آموزش های لازم برای استمرار درمان را دارد.
- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در فرم مأموریت خود دسترسی داشته باشد و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

محور ۳: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود

- بیمار حق قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش رد آن را دارد.

محور ۴: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود.
- 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.
- بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشند. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد.

محور ۵: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است

- بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.
- بیمار حق اطلاع از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود را دارد.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان مرکزی

مرکز اورژانس پیش بیمارستانی استان مرکزی

واحد بهبود کیفیت و اعتبار بخشی

