

جناب آقای دکتر ریاست محترم دانشگاه علوم پزشکی با سلام و احترام

باتوجه به اینکه سلامت جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی از مهمترین ابعاد وجودی هر فرد بوده و تأمین آن بر اساس اصل ۲۹ قانون اساسی از مهمترین تعهدات حاکمیت در جمهوری اسلامی ایران است و بر این اساس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی خود را در قبال ارائه مطلوب خدمات سلامت برای آحاد جامعه مسئول می‌داند.

نظام سلامت کارآمد نیازمند مشارکت فعالانه و تعامل مناسب میان گیرندگان و ارائه کنندگان خدمات سلامت است. مراکز ارائه‌ی خدمات سلامت، باید نهادی برای درک و احترام به حقوق و مسئولیت‌های گیرنده خدمت، خانواده‌ی آنان، پزشکان و سایر مراقبت‌کنندگان باشد.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی امیدوار است در سایه تعهد ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگری، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن تأمین گردد.

براین اساس منشور حقوق بیمار با هدف تبیین حقوق گیرندگان خدمات سلامت و ارتقای رعایت موازین اخلاقی در یکی از مهمترین عرصه‌های خدمات سلامت که همان عرصه درمان می‌باشد با مشارکت صاحب‌نظران و ذینفعان طی سه سال تدوین و پس از تصویب در شورای سیاست‌گذاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به شرح پیوست ابلاغ می‌گردد (پیوست). در جهت اجرای جامع و مؤثر این منشور انجام موارد ذیل ضروری به نظر می‌رسد.

الف) در راستای عملیاتی شدن هر چه سریع‌تر مفاد منشور، دانشگاه‌های علوم پزشکی و کلیه مراجع ذیربط، نظرات خود را در خصوص موانع و راهکارهای اجرایی شدن هر حق حداکثر تا پایان آذر ماه تنظیم و به دبیرخانه شورای سیاست‌گذاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ارسال نمایند.

ب) شورای سیاست‌گذاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی پس از جمع بندی نظرات به دست آمده با تشکیل کارگروه مشورتی مناسب دستور العمل اجرایی منشور حقوق بیمار را تا پایان سال جاری تنظیم نماید.

ج) معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تا پایان سال جاری بر اساس منشور مصوب شاخص‌های ارزیابی وضعیت حقوق بیمار را در مراکز ارائه کننده خدمات سلامت طراحی و از سال آینده آن را در ارزشیابی مراکز، عملیاتی نماید.

د) معاونت آموزشی با همکاری معاونت سلامت، برنامه آموزشی حقوق بیمار را در کوریکولوم‌های آموزشی رشته‌های مختلف علوم پزشکی به فراخور نیاز گنجانده و کارگاه‌ها و سمینارهای آموزشی مناسب را در این خصوص طراحی و یا حمایت نمایند

ه) معاونت تحقیقات و فن آوری ضمن همکاری در انجام مواد ب و ج، از انتشارات و پژوهش‌های میدانی و بنیادی صورت گرفته در حوزه حقوق بیمار حمایت نماید. همچنین در جهت فرهنگ‌سازی مناسب موضوع در سال ۸۹ سمینار کشوری حقوق بیمار را مبتنی بر تجربیات به دست آمده برگزار نماید.

امید است به یاری خداوند متعال و در ظل توجهات امام علی ابن موسی الرضا علیه السلام در کوتاه‌ترین زمان ممکن شاهد تحقق حقوق آحاد جامعه در عرصه خدمات سلامت باشیم.

دکتر مرضیه وحید دستجردی
وزیر

منشور حقوق بیمار در ایران

بینش و ارزش

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 و الای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتی - درمانی را برای یکایک افراد کشور تامین 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 الای 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.

حقوق بیمار

- ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.
- ارائه خدمات سلامت باید:
- ۱-۱) شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد ؛
- ۱-۲) بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد ؛
- ۱-۳) فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد ؛
- ۱-۴) بر اساس دانش روز باشد ؛
- ۱-۵) مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد ؛
- ۱-۶) در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران باشد ؛
- ۱-۷) مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد ؛
- ۱-۸) به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت های غیرضروری باشد ؛
- ۱-۹) 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 باشد ؛
- ۱-۱۰) در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد ؛
- ۱-۱۱) با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد ؛
- ۱-۱۲) در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه ای آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد ؛
- ۱-۱۳) در مراقبت های ضروری و فوری (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؛
- ۱-۱۴) در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار می باشد. بیمار در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد.
- ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- ۲-۱) محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:
- ۲-۱-۱) مفاد منشور حقوق بیمار در زمان پذیرش ؛
- ۲-۱-۲) ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش ؛
- ۲-۱-۳) نام، مسؤولیت و رتبه ای حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر؛
- ۲-۱-۴) روش های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری بیمار ؛
- ۲-۱-۵) نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان ؛
- ۲-۱-۶) کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.
- ۲-۱-۷) ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان ؛
- ۲-۲) نحوه ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد ؛
- ۲-۲-۱) اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و

ویژگی‌های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر این‌که:
- تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی ارائه‌ی 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 اطلاع 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؛

۲-۲-۲) بیمار می‌تواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

۳- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود. ۲-۱) محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد:

۱-۱-۳) انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده‌ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط؛

۲-۱-۳) انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور؛

۳-۱-۳) شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت؛

۳-۱-۴) قبول یا رد درمان‌های 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 جدی قرار می‌دهد؛

۳-۱-۵) اعلام نظر قبلی بیمار در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار واجد ظرفیت

تصمیم‌گیری می‌باشد ثبت و به‌عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت

تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار قرار گیرد.

۳-۲) شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد:

۳-۲-۱) انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد؛

۳-۲-۲) پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود.

۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

۴-۱) رعایت اصل رازداری راجع به کلیه‌ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد؛

۴-۲) در کلیه‌ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه‌ی امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد؛

۴-۳) فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند؛

۴-۴) 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 می‌باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت‌های پزشکی باشد.

۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

۵-۱) هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید؛

۵-۲) بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند؛

۵-۳) خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم‌گیری باشد، اعمال کلیه‌ی حقوق بیمار- مذکور در این منشور- بر عهده‌ی تصمیم‌گیرنده‌ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم‌گیرنده‌ی جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار شود،

پزشک می‌تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم‌گیری را بنماید.

چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم‌گیری است، اما میتواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود.



منشور حقوق بیمار

بیمار حقی دارد :

- ۱- در صورت تمایل هنگام ویزیت و معاینه خود از حضور یک نفر از بستگان یا محارم خویش بهره مند گردد. پزشک معالج نیز لازم است از حضور سایر افراد غیر مرتبط با درمان همزمان با ویزیت بیمار جداً جلوگیری نماید.
- ۲- در صورت ضرورت درمانی به ارجاع و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی قبلاً از مهارت گروه معالج، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه ای خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع گردد.
- ۳- از امکانات رفاهی و بهداشتی متناسب با محیط مرکز درمانی از جمله آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی، سیستم دفع زباله، تهویه و نور مناسب، صندلی و سایر امکانات رفاهی به میزان کافی بهره مند گردد.
- ۴- در صورت بروز هرگونه مشکل، امکان دسترسی به مسئول بخش یا موسسه در اولین فرصت ممکن برای او فراهم شود.
- ۵- مکتوم ماندن محتوای نامه های خود، ارتباطات تلفنی، صحبت و مذاکره با عیادت کنندگان و دارندگان حرفه های پزشکی را دارا باشد.
- ۶- چنانچه در مورد درمان احساس خسارت نماید، می تواند مستقیماً به مدیر بیمارستان یا اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات، شکایتی ارسال و درخواست رفع خسارت کند.
- ۷- انتظار تدابیر لازم را در باب آرامش خود از موسسه داشته باشد و تا حدود امکان آن موسسه مزاحمت های ناشی از سروصدا، نور را به ویژه در مواقع استراحت و خواب بیماران متوقف سازد.
- ۸- جهت حفظ حریم شخصی خود از رازداری فرد درمانگر و سایر شاغلین در مرکز درمانی و محرمانه ماندن محتوای پرونده پزشکی یا نتایج معاینات و مشاوره های بالینی جز در مواردی که براساس وظایف قانونی از گروه معالج استعلام صورت گیرد، اطمینان حاصل نماید.
- ۹- قبل از رضایت، از اعمالی که باید به عمل آن تن در دهد، از خطرات احتمالی قابل پیش بینی آن که از نظر علمی شناخته شده و نتایجی که ممکن است به دنبال بیاورد مطلع گردد.
- ۱۰- به طور کامل از فرآیند انتخاب نوع درمان که به خود او مربوط می شود مطلع گردد، پزشکان و کارکنان پیراپزشکی باید هر کدام در قلمرو صلاحیت و تخصص خود در آگاه ساختن بیمار مشارکت نمایند.

دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

دانشگاه علوم پزشکی اراک



منشور حقوقی شاکی

ما اعتقاد داریم:

شاکی حق دارد: حفظ حرمت، شخصیت و کرامت انسانی خویش را صرف نظر از

هر گونه خصوصیت قومی، نژادی، مذهبی، فرهنگی و اقتصادی خویش، طلب نماید.

شاکی حق دارد: نظریات انتقادی، پیشنهادهای یا هر مطلبی را که در رابطه با شکایت

خویش، لازم بداند، در محیطی امن و مناسب مطرح نماید.

شاکی حق دارد: در چارچوب وظایف قانونی، راهنمایی ها و اطلاعات غیر محرمانه

مورد درخواست و نیاز خویش را از ما طلب نماید.

شاکی حق دارد: در صورت درخواست و در رابطه با شکایت خویش، از شرح وظایف

این اداره، نام و نام خانوادگی و عنوان سازمانی و مسئولیت های کارشناس پرونده،

مراحل گردش کار و نیز زمان مورد انتظار، جهت پیگیری و پاسخگویی به شکایت

خویش مطلع گردد.

شاکی حق دارد: رعایت عدالت و انصاف، رازداری و امانت داری، سعه صدر و رفتار

نیکو، سرعت و دقت عمل، دلسوزی و گره گشایی و جدیت و پیگیری مستمر و فعال را

در انجام وظایف قانونی، از ما طلب نماید.

شاکی حق دارد: در صورت نیاز، نسبت به رسیدگی و پیگیری موضوع خویش ملاقات

با مقام مسئول مافوق را طلب نماید.

شاکی حق دارد: از امکانات لازم جهت اعلام نقطه نظرات و پیگیریهای غیر حضوری

خویش، از طرق مختلف، برخوردار گردد.

دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

دانشگاه علوم پزشکی اراک