

حقوق گیرنده خدمت

- ۱-۱. منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.
- ۲-۱. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نام، مسئولیت و رتبه حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار، دانشجو(با ذکر رشته و پایه تحصیلی) و ارتباط حرفه‌ای آنها با یکدیگر، اطلاع‌رسانی می‌نماید.
- ۳-۱. بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی رده‌های مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل می‌نماید.
- ۴-۱. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص روش‌های تشخیصی و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه‌ای ساده و قابل درک اطلاع‌رسانی می‌نماید.
- ۵-۱. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان، اطلاع‌رسانی می‌نماید.
- ۶-۱. بیمارستان در زمان پذیرش به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه‌های قابل پیش‌بینی، بیمه‌های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستم‌های حمایتی اطلاع‌رسانی می‌نماید.
- ۷-۱. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص تمام اقدامات پژوهشی مرتبط اطلاع‌رسانی می‌نماید.
- ۸-۱. بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان می‌دهد که تصمیم‌گیری وی مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش، تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.
- ۹-۱. بیمارستان اطمینان حاصل می‌نماید که قوانین و مقررات مربوط به رعایت کدهای ملی اخلاق در پژوهش در رابطه با تمام طرح‌های تحقیقاتی که با موضوعات انسانی سر و کار دارد رعایت می‌شوند.
- ۱۰-۱. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص خط‌مشی حفاظت از اموال گیرنده خدمت اطلاع‌رسانی می‌نماید.

۱. دریافت اطلاعات

۲. مطلوبیت خدمات سلامت

- ۱-۲. بیمارستان به گیرنده خدمت، خدمات سلامت مناسب ارائه می‌نماید.
- ۲-۲. بیمارستان، در موارد اورژانس، بدون توجه به تأمین هزینه مراقبت، خدمات سلامت مناسب ارائه می‌نماید.
- ۳-۲. بیمارستان، در صورتی که ارائه خدمات سلامت مناسب در موارد اورژانس مقدور نباشد، پس از ارائه خدمات سلامت ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال گیرنده خدمت به واحد مجهز را فراهم می‌نماید.

۳. گروه‌های آسیب‌پذیر

- ۱-۳. بیمارستان از گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، گیرندگان خدمت مجهول‌الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و دیگر جمعیت‌های در معرض خطر، به‌طور مناسب (تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی و درمانی) حمایت می‌نماید.

۴. گیرنده خدمت در حال احتضار
- ۱-۴. بیمارستان به گیرنده خدمتی که در مراحل پایانی زندگی است مراقبت‌های محترمانه و توأم با مهربانی و همدردی ارائه می‌نماید.
- ۲-۴. بیمارستان شرایطی فراهم می‌نماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.
۵. محرمانه بودن اطلاعات
- ۱-۵. بیمارستان اطمینان حاصل می‌نماید که تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند، می‌توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- ۲-۵. بیمارستان در صورت درخواست گیرنده خدمت، تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترس وی قرار می‌دهد.
۶. حفظ حریم خصوصی
- ۱-۶. بیمارستان، خدمات سلامت را با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت ارائه می‌نماید.
- ۲-۶. بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم می‌نماید.
- ۳-۶. بیمارستان شرایطی را فراهم نموده است که در همه بخش‌ها به خصوص بخش‌های مراقبت ویژه، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان)، در صورت درخواست بیمار، امکان‌پذیر باشد.
- ۴-۶. در بیمارستان استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک‌رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد.
- ۵-۶. بیمارستان از پوشانده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیازی به مداخله ندارند اطمینان کسب می‌نماید.
- ۶-۶. بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران را رعایت می‌نماید.
۷. همراه گیرنده خدمت
- ۱-۷. بیمارستان به گیرنده خدمت اجازه می‌دهد تا در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد همراه داشته باشد (همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک است مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت‌های پزشکی باشد).
۸. پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت
- ۱-۸. بیمارستان فرآیندی مکتوب برای پاسخ به درخواست‌های گیرنده خدمت در زمینه خدمات عبادی - اعتقادی را دارد و به آن عمل می‌نماید.
۹. آموزش
- ۱-۹. گیرنده خدمت آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می‌نماید.
۱۰. انتخاب آزادانه و مشارکت
- ۱-۱۰. بیمارستان از فراهم بودن امکان انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه و آگاهانه گیرنده خدمت مبنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع، اطمینان کسب می‌نماید.
- ۲-۱۰. بیمارستان پس از ارائه اطلاعات، با در نظر گرفتن شرایط بیمار، زمان لازم و کافی جهت تصمیم‌گیری و انتخاب در اختیار گیرنده خدمت قرار می‌دهد.
- ۳-۱۰. بیمارستان به گیرنده خدمت حق می‌دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب و از وی نظرخواهی کند.

۴-۱۰. بیمارستان از قبول یا رد درمان‌های پیشنهادی پس از آگاهی کامل 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 قرار می‌دهد، اطمینان کسب می‌نماید.

۵-۱۰. بیمارستان اعلام نظر قبلی گیرنده خدمت در مورد اقدامات درمانی آتی را در زمانی که گیرنده خدمت واجد ظرفیت تصمیم‌گیری است ثبت می‌نماید و در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی، به‌عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در اختیار ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین گیرنده خدمت قرار می‌دهد.

۱-۱۱. در بیمارستان یک لیست مشخص از اقدامات و درمان‌هایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس است و رضایت آگاهانه براساس آن اخذ می‌گردد، لیست مذکور حداقل شامل موارد ذیل است:

- اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی
- بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق
- استفاده از خون و فرآورده‌های خونی
- تحقیقات

● اقدامات درمانی پرخطر (حداقل شامل: شوک درمانی، پرتودرمانی، شیمی‌درمانی، آنژیوگرافی).

۲-۱۱. بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش‌دیده و با مسئولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می‌نماید.

۳-۱۱. مستندات نشان می‌دهند، اطلاعات لازم در زمینه خطرات، محاسن و جایگزین‌های روش فعلی قبل از اخذ رضایت‌نامه آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار می‌گیرند.

۴-۱۱. رضایت اخذشده، همراه با تاریخ، ساعت، امضا، اثر انگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج می‌گردد.

۵-۱۱. اگر رضایت‌نامه عمومی خدمات مراقبتی در زمان پذیرش بستری یا سرپایی، از گیرنده خدمت اخذ می‌شود، دامنه و محدودیت‌های آن به وضوح مشخص شده است.

۱-۱۲. دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، براساس قوانین و آیین‌نامه‌های موجود انجام می‌گیرد.

۲-۱۲. انجام تمام اقدامات ضروری در فوریت‌های پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین جاری انجام می‌گیرد.

۳-۱۲. گیرنده خدمت در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از وجود تخصص‌های لازم برای درمان، میزان تعرفه‌ها و پوشش بیمه‌های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع می‌گردد و در صورت امکان حق انتخاب دارد.

۱۱. رضایت آگاهانه

۱۲. نحوه دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت

۱۳-۱. فرآیند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرآیند در محلی قابل رؤیت نصب شده است.
 ۱۳-۲. بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان می‌دهد تا بدون ترس از مجازات و به وجود آمدن اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت، بدون ذکر نام، به صورت کتبی و شفاهی به شیوه‌ای محترمانه و با رعایت قوانین و مقررات به مقامات ذیصلاح شکایت نماید یا پیشنهاد دهد.
 ۱۳-۳. بیمارستان در اسرع وقت به شکایت گیرنده خدمت رسیدگی می‌نماید و خسارت وارده به وی را جبران می‌نماید.

۱۳. نظام
کارآمد
رسیدگی به
شکایات

۱۴-۱. بیمارستان رضایت گیرنده خدمت را مورد سنجش قرار می‌دهد.
 ۱۴-۲. تحلیل نتایج و طراحی و اجرای برنامه مداخله‌ای مناسب براساس آن مستند شده‌اند.

۱۴. سنجش
رضایت گیرنده
خدمت

۱۵-۱. بیمارستان خط‌مشی‌ها و روش‌های شفاف و روشنی شامل موارد ذیل تدوین نموده و اجرا می‌نماید:

۱۵. خط‌مشی‌ها
و روش‌ها

- حفاظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی
- اموال گیرنده خدمت
- کنترل مناسب درد
- پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی لازم
- نظارت بر خارج ساختن عضو از اهداکننده و انتقال آن.