

## مرکز آموزشی درمانی شهید چمران شیراز

### منشور حقوق بیمار در ایران

حقوق بیمار یکی از محورهای شاخص در تعریف استانداردها جهت اعمال حاکمیت خدمات بالینی است. در ۵ محور کلی و ۳۷ بند به همراه بینش و ارزش و یک تبصره پایانی تنظیم گردیده است. محورهای پنج‌گانه منشور شامل موارد زیر است:

#### ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت و با احترام به ارزش‌ها  
- اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیضی از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.  
- در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.

- در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانسی) ارائه خدمات بدون توجه به تامین هزینه آن صورت گیرد  
- در موارد غیرفوری براساس ضوابط تعیین شده باشد  
- در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانسی) در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال به واحد مجهز فراهم گردد و...

#### ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در

#### اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزشهای ضروری برای استمرار درمان  
- اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگیهای فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و... در اختیار وی قرار گیرد  
- ضوابط و هزینه‌های قابل پیش‌بینی اعم از خدمات درمانی و غیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم‌های حمایتی در زمان پذیرش.....

#### ۳- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در

#### دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود

#### محدوده انتخاب و شرایط تصمیم‌گیری درباره

#### موارد ذیل می‌باشد.

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه‌کننده خدمات سلامت در چهارچوب ضوابط.  
- انتخاب و نظرخواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور  
- پس از ارائه اطلاعات زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود و.....

#### ۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به

#### حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل

#### رازداری باشد

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط

به بیمار الزامی می‌باشد مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد

- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود  
- کلیه امکانات لازم جهت جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد  
- فقط بیمار و، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند  
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشند و.....

#### ۵- 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  
- بیماران حق دارد از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند  
- خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاهترین زمان ممکن جبران گردد.