1
**منشورحقوق بيمار**

**1. دريافت مطلوب خدمات سلامت حق بيمار است**

 ارائه خدمات سلامت بايد:
1-1 شايسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگي و مذهبي باشد ؛

2-1بر پايه‌ي صداقت، انصاف،ادب و همراه با مهرباني باشد ؛
3-1فارغ از هرگونه تبعيض از جمله قومي، فرهنگي، مذهبي، نوع بيماري و جنسيتي باشد ؛
4-1بر اساس دانش روز باشد ؛
5-1مبتني بر برتري منافع بيمار باشد ؛
6-1در مورد توزيع منابع سلامت مبتني بر عدالت و اولويت هاي درماني بيماران‌ باشد ؛
7-1 مبتني بر هماهنگي اركان مراقبت اعم از پيشگيري، تشخيص، درمان و توانبخشي باشد ؛
8-1 بهمراه تامين كليه امكانات رفاهي پايه وضروري وبه دورازتحميل دردورنج ومحدوديت‌هاي غيرضروري باشد؛

9- 1توجه ويژه‌اي به حقوق گروه‌هاي آسيب‌پذيرجامعه ازجمله كودكان،زنان باردار،سالمندان ، بيماران رواني، زندانيان،معلولان ذهني و جسمي و افراد بدون سرپرست داشته باشد ؛
10-1در سريع‌ترين زمان ممكن و با احترام به وقت بيمار باشد ؛
11-1 با در نظر گرفتن متغيرهايي چون زبان، سن و جنس گيرندگان خدمت باشد ؛
12-1 درمراقبت‌هاي ضروري وفوري(اورژانس)، بدون توجه به تأمين هزينه ‌آن صورت گيرد درموارد غير فوري(الكتيو)براساس ضوابط تعريف شده باشد ؛
13-1 درمراقبت‌هاي ضروري وفوري (اورژانس)،درصورتي كه ارائه خدمات مناسب ممكن نباشد،لازم است پس ازارائه‌ي خدمات ضروري وتوضيحات لازم،زمينه انتقال بيماربه واحد مجهز فراهم گردد؛
14-1 درمراحل پاياني حيات كه وضعيت بيماري غيرقابل برگشت ومرگ بيمارقريب الوقوع مي باشد با هدف حفظ آسايش وي ارائه گردد.

منظورازآسايش كاهش درد ورنج بيمار،توجه به نيازهاي رواني،اجتماعي،معنوي وعاطفي وي وخانواده‌اش در زمان احتضارمي‌باشد.بيماردرحال احتضارحق دارددرآخرين لحظات زندگي خويش بافردي كه مي‌خواهدهمراه گردد.

**2. اطلاعات بايد به نحو مطلوب و به ميزان كافي در اختيار بيمار قرار گيرد.**

1-2محتواي اطلاعات بايد شامل موارد ذيل باشد:
1-1-2 مفاد منشور حقوق بيمار در زمان پذيرش ؛
2-1-2ضوابط وهزينه‌هاي قابل پيش بيني بيمارستان اعم ازخدمات درماني وغيــردرماني و ضـوابط بيمه و معرفي سيستم هاي حمايتي در زمان پذيرش ؛
3-1-2نام،مسؤوليت ورتبه‌ي حرفه‌اي اعضاي گروه پزشكي مسئول ارائه مراقبت ازجمله پزشك ، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌اي آن‌ها با يكديگر؛
4-1-2روش‌هاي تشخيصي ودرماني ونقاط ضعف وقوت هرروش وعوارض احتمالي آن، تشخيص بيماري ، پيش آگهي وعوارض آن ونيزكليه‌ي اطلاعات تأثير‌گذاردرروند تصميم‌گيري بيمار؛
5-1-2نحوه‌ي دسترسي به پزشك معالج و اعضاي اصلي گروه پزشكي در طول درمان ؛

6-1-2كليه‌ي اقداماتي كه ماهيت پژوهشي دارند.
7-1-2 ارائه آموزش‌هاي ضروري براي استمرار درمان ؛
2-2نحوه‌ي ارائه اطلاعات بايد به صورت ذيل باشد :
1-2-2 اطلاعات بايد درزمان مناسب ومتناسب باشرايط بيمارازجمله اضطراب و درد وويژگي‌هاي فردي وي از جمله زبان، تحصيلات و توان درك در اختيار وي قرار گيرد، مگر اين‌كه:

2

بيمارعلي‌رغم اطلاع ازحق دريافت اطلاعات،ازاين امرامتناع نمايد كه دراين صورت بايد خواست بيمار محترم شمرده شود، مگراين‌كه عدم اطلاع بيمار،وي ياسايرين را درمعرض خطرجدي قراردهد ؛

2 -2-2بيمار مي‌تواند به كليه‌ي اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ي باليني خود دسترسي داشته باشد و تصوير آن ‌را دريافت نموده و تصحيح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نمايد.
**3.حق انتخاب و تصميم‌گيري آزادانه بيمار در دريافت خدمات سلامت بايد محترم شمرده شود.**

1-3محدوده انتخاب و تصميم‌گيري درباره موارد ذيل مي‌باشد:
1-1-3انتخاب پزشك معالج و مركز ارائه‌كننده‌ي خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛
2-1-3انتخاب و نظر خواهي از پزشك دوم به عنوان مشاور ؛
3-1-3شركت يا عدم شركت درهرگونه پژوهش، با اطمينان ازاينكه تصميم‌گيري وي تأثيري در تداوم و نحوه دريافت خدمات سلامت نخواهد داشت ؛
4-1-3قبول يا رد درمانهاي پيشنهادي پس ازآگاهي ازعوارض احتمالي ناشي از پذيرش يا رد آن مگردرموارد خود كشي يا مواردي كه امتناع از درمان شخص ديگري را در معرض خطر جدي قرار مي‌دهد؛
5-1-3اعلام نظرقبلي بيماردرمورد اقدامات درماني آتي درزماني كه بيمارواجد ظرفيت تصميم‌گيري مي‌باشد ثبت وبه عنوان راهنماي اقدامات پزشكي درزمان فقدان ظرفيت تصميم‌گيري وي بارعايت موازين قانوني مد نظر ارائه كنندگان خدمات سلامت و تصميم‌ گيرنده جايگزين بيمار قرار گيرد.
2-3 شرايط انتخاب و تصميم‌گيري شامل موارد ذيل مي‌باشد:
1-2-3 انتخاب وتصميم‌ گيري بيمار بايد آزادانه وآگاهانه، مبتني بردريافت اطلاعات كافي وجامع **(**مذكوردربند دوم **)** باشد؛
2-2-3 پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و كافي به بيمار جهت تصميم‌گيري و انتخاب داده شود.

**4.ارائه خدمات سلامت بايدمبتني براحترام به حريم خصوصي بيمار(حق خلوت)ورعايت اصل رازداري باشد.**
1-4رعايت اصل رازداري راجع به كليه‌ي اطلاعات مربوط به بيمارالزامي است مگردرمواردي كه قانون آن را استثنا كرده باشد ؛
2-4 در كليه‌ي مراحل مراقبت اعم از تشخيصي و درماني بايد به حريم خصوصي بيمار احترام گذاشته شود. ضروري است بدين منظوركليه‌ي امكانات لازم جهت تضمين حريم خصوصي بيمار فراهم گردد؛
3-4 فقط بيمار و گروه درماني و افراد مجازازطرف بيمار وافرادي كه به حكم قانون مجاز تلقي مي‌شوند ميتوانند به اطلاعات دسترسي داشته باشند؛
4-4 بيمارحق دارد درمراحل تشخيصي ازجمله معاينات ، فرد معتمد خود راهمراه داشته باشد.همراهي يكي از والدين كودك درتمام مراحل درمان حق كودك مي باشد مگراينكه اين امربرخلاف ضرورت‌هاي پزشكي باشد.

5**. دسترسي به نظام كارآمد رسيدگي به شكايات حق بيمار است.**
1-5هر بيمار حق دارد درصورت ادعاي نقض حقوق خود كه موضوع اين منشور است، بدون اختلال دركيفيت دريافت خدمات سلامت به مقامات ذي صلاح شكايت نمايد ؛
2-5 بيماران حق دارند از نحوه رسيدگي و نتايج شكايت خود آگاه شوند ؛
3-5خسارت ناشي از خطاي ارائه كنندگان خدمات سلامت بايد پس از رسيدگي واثبات مطابق مقررات در كوتاهترين زمان ممكن جبران شود.
دراجراي مفاد اين منشور درصورتي كه بيمار به هر دليلي فاقد ظرفيت تصميم‌گيري باشد،اعمال كليه‌ي حقوق بيمارمذكوردراين منشور-برعهده‌ي تصميم‌گيرنده‌ي قانوني جايگزين خواهد بود.

البته چنانچه تصميم ‌گيرنده‌ جايگزين بر خلاف نظرپزشك،مانع درمان بيمار شود،پزشك مي‌تواندازطريق مراجع ذيربط درخواست تجديد نظردرتصميم‌گيري را بنمايد.

چنانچه بيماري كه فاقد ظرفيت كافي براي تصميم‌گيري است،اما مي توانددربخشي ازروند درمان معقولانه تصميم بگيرد،بايد تصميم اومحترم شمرده شود.