

منشور حقوق بیمار در ایران

- ✦ محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.
- ✦ محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- ✦ محور سوم: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه ی بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
- ✦ محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به "حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری" باشد.
- ✦ محور پنجم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.
- ✦ روش های تشخیصی و درمانی و رضایت آگاهانه

منظور از رضایت آگاهانه:

- قبل از انجام هر گونه اقدام درمانی توضیحات مربوطه توسط پرستار یا پزشک جهت گرفتن رضایت انجام اقدام مربوطه داده خواهد شد.
- در صورت نیاز به انجام اقدامی خارج از بیمارستان نیز توضیحات لازم در مورد هزینه و نحوه انجام داده می شود. در مدت اقامت در بیمارستان احتمالاً اقدامات تشخیصی و درمانی متعددی برای شما انجام خواهد شد که پزشک شما در خصوص این اقدامات به شما اطلاعات لازم را ارائه خواهد کرد. اطلاعاتی که نیاز است به شما ارائه شود شامل موارد زیر است:
- > روش های تشخیصی و درمانی
- > نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی در تشخیص و درمان فوق
- > سیر بیماری، پیش آگهی و عوارض آن
- > درمان های پیشنهادی و روش های جایگزین موجود
- > پیامدهای حاصل از درمان و پیش بینی نشده
- > نتایج احتمالی یا انصراف از درمان
- > موافق تصمیم گیری بیمار و مسئولیت بیمار در قبال تصمیم خود
- > درصد موفقیت در درمان یا پروسیجر (اقدامات درمانی) انجام شده

لازم است پس از ارایه اطلاعات، در فاصله زمانی مناسب و سریع، مواردی را که صلاح می دانید با خانواده، یا سایر افراد مورد اعتماد مشورت کنید و سپس نتیجه تصمیم را به موقع به پزشکتان اعلام نمایید.

پرستار شما در خصوص اقدامات پرستاری که برایتان انجام می دهد به زبان ساده برای شما توضیح می دهد، چنان چه نمونه برخی از موارد تشدید بدون ترس و تکرانی از ایشان سوال نمایید.

۲

- ✦ در ایام بستری در قبال هر بار ارائه خدمت، کادر درمانی موظف هستند از شما بخواهند که نام، نام خانوادگی و تاریخ تولد یا سن و نام پدر خود را به ایشان بگویند. این موضوع برای حفظ ایمنی شما و عدم اشتباه در انجام اقدام درمانی است، لطفاً همکاری کنید.
- ✦ کلیه افرادی که به نوعی خدمتی به شما ارائه می دهند موظف هستند نام، سمت و نقش (پزشک، پرستار، دستیار، اینترن، کارشناس تغذیه و غیره) خود را به شما ارائه نمایند.

راهنمای ملاقات کنندگان

داشتن یک نفر همراه جهت بیماران بدحال، سالمند، کودکان و سایر بیماران طبق نظر پزشک الزامی می باشد. (به استثنای بخش های ویژه و بخش پیوند)



در جهت اجرای طرح انطباق، حضور همراه خانم در بخش آقایان و برعکس ممنوع می باشد.



ساعات ملاقات تا اطلاع ثانوی همه روزه از ساعت ۱۴ لغایت ۱۶ می باشد. ضمناً ورود اطفال زیر ۱۲ سال به عنوان ملاقات کننده ممنوع می باشد.



سندلی چرخدار در اورژانس و کلیه بخش های درمانی موجود می باشد و با ارائه کارت شناسایی معتبر قابل تهیه می باشد. خواهشمند است پس از استفاده حتماً به بخش مربوطه عودت داده شود.



استعمال دخانیات در بیمارستان ممنوع می باشد.



محوطه پارکینگ مربوط به بخش خصوصی می باشد.

۳



رعایت شئون اسلامی در این مرکز، الزامی است.



در کلیه مراحل مختلف تشخیصی، درمانی و مراقبتی از جمله معاینات، بیمار می تواند فرد معتمد یا معرم خود را همراه داشته باشد.



موارد امنیتی بیمار



کلیه اطلاعات و اسرار شما محرمانه بوده و کسی حق ندارد بدون مجوز، اطلاعات مربوط به شما را به دیگران اعلام کند. کادر درمانی اطلاعات را فقط به افراد مطمئن و درجه یک شما ارائه می دهند و از ارائه اطلاعات شما به افراد غیرموقت جلوگیری به عمل می آید.



به دلیل مسائل حفاظتی، دوربین در بخش ها و قسمت های مختلف بیمارستان که تردد می کنید نصب می باشد، لذا در خصوص حفظ حریم خصوصی خود، این موضوع را در نظر داشته و مراقب باشید.



هرگز اشیاء با ارزش و گران قیمت (حتی دندان مصنوعی)، پول به مقدار زیاد، و هر نوع وسیله با ارزشی که احتمال مفقود شدن آن وجود دارد را به همراه نیاورده و در منزل باقی بگذارید. بدیهی است در غیر این صورت بیمارستان در صورت مفقود شدن اشیاء با ارزش شما مسئولیتی بر عهده نخواهد گرفت

۴

آموزش های حین ترخیص

در هنگام ترخیص توجه داشته باشید که کلیه اطلاعات لازم را با فرم آموزش های حین ترخیص از بخش تحویل بگیرید، این فرم تمامی اقداماتی که شما بایستی در منزل انجام دهید نظیر نحوه مصرف دارو، رژیم غذایی، مراجعه بعدی به پزشک معالج، تعویض پانسمان و... را برای شما توضیح می دهد، لذا قبل از خروج از بخش، آن را مطالعه نموده و در صورتی که بخش هایی از آن را متوجه نشدید حتماً از پرستار خود سوال فرمایید.



شماره تلفن بیمارستان ۰۲۸۳-۰۸۱-۳۸۳۸۰۲۸۳-۶
باشد اگر شما در منزل با سوال یا مشکلی مواجه شدید، با بیمارستان تماس بگیرید و مشکل یا سوال خود را از پرستار بخش بستری خود سوال فرمایید.



در زمان ترخیص، ممکن است نتایج بعضی از اقدامات پاراکلینیکی شما مانند: آزمایش، پاتولوژی، تصویر برداری ها (رادیولوژی، سی تی اسکن و غیره) آماده نباشد، لذا پس از آماده شدن نتایج فوق، منشی بخش مربوطه، با شما تماس می گیرد و به شما اطلاع می دهد که برای تحویل مدارک فوق به بیمارستان مراجعه فرموده و نتایج را به پزشک معالج خود نشان دهید.



تعدادی از اوراق پرونده شما مثل خلاصه پرونده، شرح عمل و نتایج اقدامات پاراکلینیکی مثل سی تی اسکن، ام آر آی و غیره در هنگام ترخیص به شما تحویل داده می شود، لطفاً در حفظ آن ها کوشا باشید. زیرا این مدارک برای پیگیری بیمه و ادامه درمان شما مهم است.

۵

قابل توجه بیماران بستری

شما در ایام بستری در بیمارستان حقوقی دارید که برای اطلاع یافتن از آن ها می توانید منشور حقوق بیمار را که در داخل کلیه سالن ها نصب شده و یا به صورت پمفلت تهیه و در اختیار بخش می باشد، مطالعه کنید.

توجه داشته باشید که این بیمارستان آموزشی بوده و در کنار پزشک معالج شما، دستیار هم حضور خواهد داشت که در شیفت های عصر و شب جانشین پزشک معالج شما می باشد.

لطفاً در صورت مصرف دارو در منزل، تمامی داروهارا به همراه بیاورید تا پرستار و پزشک شما تمامی داروهارا در پرونده شما یادداشت نموده و درباره ادامه مصرف آن با پزشکتان مشورت نمایند.

ممکن است پزشک شما صلاح بداند که در زمان بستری داروهای منزل را مصرف نکنید یا به شیوه دیگری آن ها را مصرف کنید. لذا پس از ثبت داروهای شما توسط پرستار، داروهای خود را به منزل بفرستید.

ضمناً از پزشک و پرستار خود در مورد نحوه مصرف داروهای که در منزل استفاده می کردید سوال کنید تا بدانید در طول بستری در بیمارستان داروهای قبلی تان به چه صورت مصرف خواهند شد. توجه داشته باشید که هرگز داروهای منزل را بدون هماهنگی با پزشک و پرستار خود، مصرف نکنید.

بیماران و مراجعین محترم می توانند در صورت داشتن هر گونه سوال یا نیاز به مشاوره های مذهبی هر روز نیم ساعت بعد از نماز ظهر با امام جماعت بیمارستان در محل نمازخانه مرکز ملاقات داشته باشند. و همچنین در خصوص سئوالات شرعی بانوان، با شماره حوزه علمیه خواهران (۰۲۸۵۱۵۶۶۸۰-۰۸۱ و ۰۲۸۵۰۲۵۵) از ساعت ۱۱ الی ۱۳ تماس بگیرید.

۶

دانشگاه علوم پزشکی
خدمات بهداشتی درمانی استان تهران
مرکز آموزشی درمانی شهید بهشتی

قوانین حقوق گیرندگان خدمت در بیمارستان

دارنده گواهینامه ISO 9001-2008
و گواهی درجه یک اعتبار بخشی از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

گروه هدف: بیماران و مراجعین محترم

تهیه کننده: دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی
(واحد حقوق گیرندگان خدمت)

تاریخ تدوین: بهمن ماه ۹۵
تاریخ بازنگری: بهمن ماه ۹۶

کد پمفلت QA - TA - 12