

حقوق گیرندگان خدمت

مقدمه

در دهه‌های اخیر، متناسب با پیشرفت خیرمکننده علوم خصوصاً پزشکی و پیدایش روش‌های روزآمد درمانی و پیشرفت فناوری‌های علوم پزشکی، حوزه تعامل و مداخلات پزشکی وسعت زیادی پیدا کرده است و این خود چالش‌های اخلاقی زیادی را به دنبال داشته است. از سویی دیگر، نهضت جهانی دفاع از حقوق بشر در دهه‌های اخیر توجه مجامع علمی جهانی را به حقوق گروه‌های اجتماعی خاص از جمله بیماران جلب نموده است. بیماران به‌عنوان یکی از آسیب‌پذیرترین گروه‌های اجتماعی چه به لحاظ فیزیکی (جسمی) و چه به لحاظ روانی، اجتماعی و اقتصادی در معرض خطر قرار داشته و این عامل توجه خاص مجامع بین‌المللی حقوق بشر به مفهوم حقوق بیمار می‌باشد.

به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان ارائه خدمات سلامت، بیمارستان‌ها باید نهادی برای درک و احترام به حقوق بیمار، خانواده آنان، پزشکان و سایر مراقبت‌کنندگان باشند. بیمارستان‌ها و کلیه مراکز ارائه خدمات سلامت باید به جنبه‌های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند. در سایه تعامل مناسب ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگران، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن قابل دستیابی خواهد بود.

۱) دریافت اطلاعات

- ❖ در معرض دید بودن منشور حقوق گیرنده خدمت
- ❖ اطلاع رسانی در خصوص نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه درمانی به بیمار
- ❖ تسهیل شناسایی رده های مختلف کارکنان و رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت

- ❖ اطلاع رسانی در خصوص روش های تشخیصی و درمانی به بیمار
- ❖ اطلاع رسانی در خصوص نحوه دسترسی بیمار به گروه درمانی خود
- ❖ اطلاع رسانی در زمان پذیرش در مورد خدمات بیمارستان به بیمار
- ❖ اطلاع رسانی در خصوص تمام اقدامات پژوهشی مرتبط
- ❖ اطمینان دادن به بیمار در مورد اینکه مشارکت یا عدم مشارکت او در پژوهش، تأثیری در روند درمان وی ندارد.
- ❖ اطلاع رسانی در خصوص خط مشی حفاظت از اموال بیمار

۲) مطلوبیت خدمات سلامت

- ❖ ارائه خدمات سلامت مناسب به بیمار
- ❖ ارائه خدمات سلامت مناسب در موارد اورژانس بدون در نظر گرفتن هزینه
- ❖ اعزام بیماران در صورتی که ارائه خدمات سلامت مقدور نباشد پس از ارائه خدمات ضروری

۳) گروه های آسیب پذیر

- ❖ بیمارستان از گروه های آسیب پذیر به طور مناسب حمایت می نماید از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی و...

۴) گیرنده خدمت در حال احتضار

- ❖ انجام مراقبت های محترمانه همراه با مهربانی و همدردی

❖ امکان مصاحبت با افرادی که مایل به دیدار آنهاست

۵) محرمانه بودن اطلاعات

❖ در دسترس قرار دادن اطلاعات بیمار فقط برای افراد مجاز

❖ دسترسی به اطلاعات پرونده در صورت درخواست بیمار

۶) حفظ حریم خصوصی

❖ استفاده از پرسنل همگن در صورتی که مانعی برای خدمت رسانی نباشد

❖ رعایت استانداردهای ملی پوشش بیماران

❖ فراهم کردن امکانات لازم جهت حفظ حریم خصوصی

❖ ارائه خدمات سلامت با احترام به حریم خصوصی بیمار

۷) همراه گیرنده خدمت

❖ همراهی فرد معتمد بیمار در مراحل تشخیصی از جمله معاینات

۸) پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

❖ عمل به درخواست های عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

۹) آموزش

❖ ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان به بیمار

۱۰) انتخاب آزادانه و مشارکت

❖ در اختیار گذاشتن زمان لازم برای تصمیم گیری و انتخاب آزادانه نحوه درمان پس از دریافت اطلاعات

❖ انتخاب پزشک دوم به عنوان مشاور

۱۱) رضایت آگاهانه

❖ در معرض دید قرار دادن لیست اقدامات و درمان هایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از بیمار و یا ولی قانونی او دارد.

❖ اخذ رضایت آگاهانه پس از دادن اطلاعات لازم به زبان ساده به بیمار

❖ در صورت اخذ رضایت نامه عمومی هنگام پذیرش دامنه آن به وضوح مشخص شود

❖ رضایت اخذ شده همراه با تاریخ، ساعت، امضا و اثر انگشت بیمار یا ولی قانونی وی

۱۲) نحوه دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت

❖ دریافت هزینه براساس قوانین و آیین نامه ها

❖ انجام فوریت های پزشکی بدون ملاحظات مالی

❖ ارائه اطلاعات کامل در خصوص شرایط بیمارستان مقصد در صورت اعزام

۱۳) نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

❖ نصب صندوق شکایات در محل قابل رویت

❖ اطمینان به بیمار در خصوص این که در صورت اظهار شکایت اختلالی در دریافت خدمات ایجاد نمی شود

❖ تسریع در روند رسیدگی به شکایات

۱۴) سنجش رضایت گیرنده خدمت

❖ تحلیل نتایج

❖ طراحی برنامه مداخله ای مناسب و اجرای آن بر اساس مستندات

۱۵) خط مشی ها و روش ها

بیمارستان باید خط مشی های خود را در موارد ذیل تدوین نماید.

❖ حفاظت بیمار در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی

❖ اموال گیرنده خدمت

❖ کنترل مناسب درد

❖ پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی لازم

بیمارستان حکیم نیشابور

کمیته حاکمیت بالینی و اعتبار بخشی

واحد مددکاری اجتماعی