

حقوق گیرنده خدمت

(۱) دریافت اطلاعات

۱ (۶) منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.

۱-۲) بیمارستان به گیرنده خدمت درخصوص نام، مسجولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسجول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار، دانشجو (با ذکر رشته و پایه تحصیلی) و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر اطلاع رسانی می نماید.

۱-۳) بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی رده های مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل می نماید.

۱-۴) بیمارستان به گیرنده خدمت درخصوص روش های تشخیصی و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص ، سیربیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تاثیرگذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه ای ساده و قابل درک اطلاع رسانی می نماید.

۱-۵) بیمارستان به گیرنده خدمت درخصوص نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی درطول درمان، اطلاع رسانی می نماید.

۱-۶) بیمارستان در زمان پذیرش به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستم های حمایتی اطلاع رسانی می نماید.

۱-۷) بیمارستان به گیرنده خدمت درخصوص تمام اقدامات پژوهشی مرتبط اطلاع رسانی می نماید.

۱-۸) بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان می دهد که تصمیم گیری وی مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش، تاثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.

۱-۹) بیمارستان اطمینان حاصل می نماید که قوانین و مقررات مربوط به رعایت کدهای ملی اخلاق در پژوهش در رابطه با تمام طرح های تحقیقاتی که با موضوعات انسانی سر و کار دارد رعایت می شوند.

۱-۱۰) بیمارستان به گیرنده خدمت درخصوص خط مشی حفاظت از اموال گیرنده خدمت اطلاع رسانی می نماید.

۲) مطلوبیت خدمات سلامت

۱-۲) بیمارستان به گیرنده خدمت، خدمات سلامت مناسب ارائه می نماید.

۲-۲) بیمارستان، در موارد اورژانس، بدون توجه به تامین هزینه مراقبت، خدمات سلامت مناسب ارائه می نماید.

۲-۳) 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 می نماید.

۳) گروه های آسیب پذیر

۱-۳) بیمارستان از گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، گیرندگان خدمت مجهول الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و دیگر جمعیت های در معرض خطر، به طور مناسب (تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی و درمانی) حمایت می نماید.

۴) گیرنده خدمت در حال احتضار

۴-۱) بیمارستان به گیرنده خدمتی که در مراحل پایانی زندگی است مراقبت های محترمانه و توأم با مهربانی و همدردی ارائه می نماید.

۴-۲) بیمارستان شرایطی فراهم می نماید 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 می نماید که تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند 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 می دهد.

۶) حفظ حریم خصوصی

۱-۶) بیمارستان، خدمات سلامت را با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت ارائه می نماید.

۲-۶) بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم می نماید.

۳-۶) بیمارستان شرایطی را فراهم نموده است که در تمام بخش ها بخصوص بخش های مراقبت ویژه، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران (به ویژه بانوان)، در صورت درخواست بیمار، امکان پذیر باشد.

۴-۶) در بیمارستان استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی 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 می نماید.

۶-۶) بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران را رعایت می نماید.

۷) همراه گیرنده خدمت

۱-۷) بیمارستان به گیرنده خدمت اجازه می دهد تا در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد را همراه داشته باشد (همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد).

۸) پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

۱-۸) بیمارستان فرآیندی مکتوب برای پاسخ به درخواست های گیرنده خدمت در زمینه خدمات عبادی اعتقادی را دارد و به آن عمل می نماید.

۹ آموزش

۹-۱) گیرنده خدمت آموزش های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می نماید.

۱۰ انتخاب آزادانه و مشارکت

۱۰-۱) بیمارستان از فراهم بودن امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه گیرنده خدمت مبنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع ، اطمینان کسب می نماید.

۱۰-۲) بیمارستان پس از ارائه اطلاعات، با در نظر گرفتن شرایط بیمار، زمان لازم و کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب در اختیار گیرنده خدمت قرار می دهد.

۱۰-۳) بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب و از وی نظرخواهی کند.

۱۰-۴) بیمارستان از قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی کامل از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خود کشی یا مواردی که امتناع از درمان، شخص دیگری را در معرض خطر قرار می دهد، اطمینان کسب می نماید.

۱۰-۵) بیمارستان اعلام نظر قبلی گیرنده خدمت در مورد اقدامات درمانی آتی را در زمانی که گیرنده خدمت واجد ظرفیت تصمیم گیری است ثبت می نماید و در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی، به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در اختیار ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین گیرنده خدمت قرار می دهد.

۱۱ رضایت آگاهانه

۱۱-۱) در بیمارستان یک لیست مشخص از اقدامات و درمان هایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس است و رضایت آگاهانه بر اساس آن اخذ می گردد. لیست مذکور حداقل شامل موارد ذیل است:

۱۱ + ۴) بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق

۱۱ + ۳) استفاده از خون و فرآورده های خونی

۱۱ + ۴) تحقیقات

۱۱ + ۵) اقدامات درمانی پر خطر(حداقل شامل: شوک درمانی، پرتو درمانی، شیمی درمانی، آنژیوگرافی).

۱۱-۲) بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسؤولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می نماید.

۱۱-۳) مستندات نشان می دهند، اطلاعات لازم در زمینه ی خطرات، محاسن و جایگزین های روش فعلی قبل از اخذ رضایت نامه آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار می گیرد.

۱۱-۴) رضایت اخذ شده، همراه با تاریخ وساعت، امضاء، اثرانگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج می گردد.

۱۱-۵) اگر رضایت نامه عمومی خدمات مراقبتی در زمان پذیرش بستری یا سرپایی، از گیرنده خدمت اخذ می شود، دامنه و محدودیت های آن به وضوح مشخص شده است.

۱۲) نحوه دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت

۱۲-۱) دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، بر اساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.

۱۲-۲) انجام تمام اقدامات ضروری در فوریت های پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین جاری انجام می گیرد.

۱۲-۳) گیرنده خدمت در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از وجود تخصص های لازم برای درمان، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع می گردد و در صورت امکان حق انتخاب دارد.

۱۳) نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

۱-۱۳) فرآیند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فوآیند در محلی قابل رویت نصب شده است.

۲-۱۳) بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان می دهد تا بدون ترس از مجازات و به وجود آمدن اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت، بدون ذکر نام، بصورت کتبی و شفاهی به شیوه ای محترمانه و با رعایت قوانین و مقررات به مقامات ذیصلاح شکایت نماید یا پیشنهاد دهد.

۳-۱۳) بیمارستان در اسرع وقت به شکایت گیرنده خدمت رسیدگی می نماید و خسارت وارده به وی را جبران می نماید.

۱۴) سنجش رضایت گیرنده خدمت

۱-۱۴) بیمارستان رضایت گیرنده خدمت را مورد سنجش قرار می دهد.

۲-۱۴) تحلیل نتایج و طراحی و اجرای برنامه مداخله ای مناسب بر اساس آن مستند شده اند.

۱۵) خط مشی ها و روشها

۱-۱۵) بیمارستان خط مشی ها و روش های شفاف و روشنی شامل موارد ذیل تدوین نموده و اجرا می نماید:

۱۵ + + حفظت گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی

۱۵ + ۴ اموال گیرنده خدمت

۱۵ + ۴ کنترل مناسب درد

۱۵ + ۴ پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی لازم