

## بسمه تعالی



### راهنمای حقوق گیرنده خدمت به کلیه فراگیران

#### مرکز آموزشی و درمانی رازی تبریز

حفظ و احترام به کرامت انسانی در شرایط  
بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

#### گرد آوری:

واحد معاونت آموزشی مرکز آموزشی و

درمانی رازی تبریز

منیره شهراد

با مشارکت: فاطمه اکرامی

بازنگری تیر ۹۷

## منشور حقوق بیمار

۱- خدمات ارائه شده به بیمار باید مبتنی بر دانش  
روز، محترمانه، به نفع بیمار و به دور از هر گونه رنج و  
ناراحتی برای بیمار باشد.

۲- اطلاعاتی از قبیل هزینه های احتمالی، بیمه های  
طرف قرارداد، نام و مسئولیت اعضای کادر درمان،  
فواید، مضرات و عوارض احتمالی روش درمان، نحوه  
دسترسی به پزشک معالج و آموزشهای مرتبط با بیمار  
بایستی به اندازه کافی و به نحو احسن در اختیار  
بیمار و همراه وی قرار گیرد.

۳- در مورد پزشک معالج، نظر خواهی از پزشک دوم،  
پذیرش یا عدم پذیرش درمان پس از آگاهی کامل  
حق انتخاب بیمار و خانواده او هست.

۴- اصل رازداری رعایت شده و حریم خصوصی بیمار  
حفظ میشود. فقط به کادر درمانی و افراد قانونی  
مجاز، اطلاعات بیمار داده می شود. همراه بودن یک  
نفر معتمد در مراحل تشخیصی حق بیمار است.

۵- در صورت نقض حقوق بیمار او حق شکایت دارد  
و به سیستم رسیدگی به شکایات دسترسی دارد.

دریافت مطلوب خدمات سلامت حق  
بیمار است.

خدمات ارائه شده باید:

\* بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با لطافت باشد. و به  
دور از هر گونه تبعیض نژادی، فرهنگی و دینی باشد

\* لایق منزلت و شان انسان و با احترام به باورها و ارزش  
های فرهنگی و مذهبی باشد.

\* ارجحیت با منافع بیمار و علم به روز باشد

\* کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری تامین گردد. و  
خدمات ارائه شده به دور از تحمیل درد و رنج و  
محدودیت های غیر ضروری باشد.

\* به حق و حقوق گروههای آسیب پذیر جامعه از جمله  
زنان باردار، کودکان، بیماران روانی، سالمندان، معلولین  
ذهنی و جسمی و افراد بی سرپرست توجه ویژه ای  
داشته باشد.

\* در کوتاهترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار  
باشد.

\* به تامین هزینه در مراقبت های اورژانسی توجه نگردد.

\* پس از ارائه خدمات اورژانسی و ضروری و توضیحات  
کامل در صورتی که نیاز به ارائه خدمات مناسب امکان  
نداشته باشد، زمینه انتقال بیمار به مرکز مجهز فراهم  
گردد.

\* در بیماران در حال احتضار خدمات باید با حفظ  
آسایش بیمار ارائه گردد. طوریکه درد و رنج بیمار کاسته  
شده و به نیاز های عاطفی و اجتماعی او و خانواده اش  
توجه گردد \* بیمار به اطلاعات کافی و مطلوب دسترسی  
داشته باشد.

ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام و رعایت اصل رازداری باشد.

\*در کلیه مراحل مراقبت باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود.

\*در انجام اقدامات تشخیصی از جمله معاینات، بیمار حق دارد یک نفر فرد معتمد همراه داشته باشد. (همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل حق مسلم او می باشد).

\*بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت بیمار حق دارد به مقامات ذی صلاح شکایت کند و آگاهی از نحوه رسیدگی و نتیجه شکایت حق او می باشد.

\*ضرر و زیان ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت پس از رسیدگی و اثبات طبق مقررات بایستی در کوتاهترین زمان ممکن جبران شود.

اگر بیماری که فاقد توان کافی جهت تصمیم گیری می باشد، در بخشی از روند درمان عاقلانه تصمیم بگیرد، باید به تصمیمش احترام گذاشت.

## برقراری ارتباط موثر فراگیران با بیمار

\*در اولین برخورد با بیمار فراگیران باید خود را بطور کامل ( از لحاظ نام و مقطع فراگیری از جمله دستیار ، انترن و دانشجوی پرستاری و...) معرفی کنند.

\*کلیه فراگیران در مورد انجام هر گونه اقدام برای بیمار (از جمله معاینه فیزیکی ، رگ گیری و...) کسب اجازه نمایند.

\*جهت پیشگیری از بروز خطاهای پزشکی قبل از انجام هر گونه پروسیجر بیمار را شناسایی کنند.

\*مهمترین قسمت در ارتباط با بیمار آموزش به بیمار می باشد. فراگیران باید آموزش کافی و موثر را در رابطه با بیماری مدد جو اقداماتی که باید یا نباید انجام دهد (چه اقدامی و چگونه) به وی آموزش دهد.

\*فراگیران موظفند به سوالات بیماران ( در خصوص بیماری) پاسخگو باشند و نشان دهند که با احساس مسئولیت شرایط روحی و جسمی بیمار را درک می کنند.

## معیار های ارتباط موثر

۱- جهت ایجاد ارتباط موثر توجه به مخاطب و احترام به او اصل نخست می باشد. به او ارزش قائل شده و خود را جای او بگذارید و نیاز ها و استرس و مشکلات بیمار را در نظر گرفته و هرگز پیشداوری نکنید.

۲- ارتباط شفاهی موثر دو بعد اصلی را شامل می شود: گوش دادن موثر و صحبت کردن موثر

تا زمانی که شنونده خوبی نباشید اعتماد طرف مقابل را نمی توانید جلب کنید.

۳- برای صحبت کردن موثر، با لحنی دوستانه صحبت کنید. انتقاد و گله نکنید، در هنگام پاسخگویی بی حوصله و عجول نباشید. دستوری و از موضع بالاتر برخورد نکنید. نشان دهید که بهبود شرایط مخاطب مد نظر شما می باشد. به موقع قاطع برخورد کنید ولی اصلا بی احترامی یا تمخسر نکنید.

\*فراگیران موظفند در هر یک از مراحل ، توضیحات کاملی در حیطه وظایف خود در رابطه با مراحل درمانی به بیمار و همراه وی ارائه دهند.

\*فراگیران موظفند در مقابل بیماران یا همراهان پرخاشگر آرامش خود را حفظ نمایند و جهت کاهش تنش از رفتار یا سخنان تنش زا پرهیز کنند.

\*رعایت اصل رازداری در مورد کلیه اطلاعات بیمار الزامی می باشد.

**منابع:** منشور حقوق بیمار