



بسمه تعالی

حقوق گیرنده خدمت

رعایت مفاد منشور حقوق بیمار

نظام سلامت کارآمد نیازمند مشارکت فعالانه گیرندگان و ارایه‌کنندگان خدمات سلامت است. ارتباط مناسب و صادقانه، احترام به ارزش‌های شخصی و حرفه‌ای و حساسیت نسبت به تفاوت‌های موجود، لازمه مراقبت مطلوب از بیمار است.

یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان‌ها هستند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده و دولت موظف است خدمات بهداشتی - درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد.

رعایت مفاد منشور حقوق بیمار که با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه‌کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است و در درمانگاه، اورژانس و بخش‌های بستری نصب شده است، برای تمام کارکنان الزامی است.

ارائه خدمات مطلوب سلامت

خدمات سلامت ارائه شده به بیماران، با رعایت شأن و منزلت انسانی، احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی بیمار بر پایه ی صداقت، انصاف، ادب، همراه با مهربانی و فارغ از هر گونه تبعیض قومی، فرهنگی، مذهبی ناشی از نوع بیماری و جنسیت صورت گیرد.

رعایت الزامات پوشی کارکنان

به منظور ارتقاء مستمر کیفیت خدمات سلامت، تعالی عملکرد خدمات بالینی، افزایش بهره‌وری و حفظ حریم شخصی و کرامت انسانی، رعایت موازین و ضوابط عرفی و اجتماعی، حفظ سلامت ایمنی کارکنان و بیماران، ایجاد تصویر مثبت از اخلاق حرفه‌ای، افزایش ضریب امنیت فردی و شغلی کارکنان و شناسایی سریع آنان در محیط کار، رعایت استانداردهای پوشش افراد در موسسات پزشکی و ضوابط مرتبط با آن و پوشیدن لباس فرم و رعایت موازین اخلاقی برای تمام کارکنان الزامی است.

رعایت تمامی شئون پوشش بدن و الزامات درمانی در حیطه ارائه خدمات سلامت به بیماران الزامی است. توجه به این موضوع برای بیماران دچار اختلالات روانی اهمیت دو چندان پیدا می‌کند.

الزام استفاده از کارت شناسایی

استفاده از کارت شناسایی معتبر و عکس دار شامل حرف اول نام و نام خانوادگی و سمت، در تمام مدت حضور در بیمارستان برای تمام کارکنان الزامی است.

اعضای گروه پزشکی مسئول ارایه مراقبت به بیمار، در ابتدا خود را به بیمار معرفی نموده و رتبه حرفه‌ای و سمت خود در تیم مراقبتی را به اطلاع بیمار و همراه او برسانند.

حفظ حریم خصوصی بیمار

آسایش و آرامش و امنیت روحی و روانی گیرندگان خدمت و حریم خصوصی آنها با رعایت مواردی همچون در زدن در هنگام وارد شدن به اتاق بیمار و کسب اجازه و ... رعایت شود.

در صورت ورود کارکنان غیر درمانی و خدمات به بخش جهت اموری مانند توزیع غذا، تعیمرات، بازدید و ... ، هماهنگی و کسب اجازه از سرپرستار بخش جهت ورود به اتاق بیماران الزامی است.

در صورتی که لازم باشد فراگیرانی به جز تیم مراقبتی بیمار، وی را معاینه نمایند، این کار تنها در حضور پزشک معالج یا دستیار ارشد و با ارائه توضیحات محترمانه به بیمار یا همراه او انجام شود.

شرایط ارائه خدمات تشخیصی، درمانی و مراقبتی به بیماران به ویژه بانوان در تمام بخش‌ها با استفاده از کارکنان همگن و با رعایت موازین شرعی، قانونی و اصول پزشکی امکان پذیر باشد.

استفاده از کارکنان همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به بیمار و مصدومین باشد.

ضوابط استفاده از تلفن همراه

استفاده از تلفن همراه در بخشهای بستری و اورژانس، جهت جلوگیری از ایجاد مزاحمت و حفظ امنیت روانی بیماران، در مکان‌هایی که در بخش در نظر گرفته شده است صورت گیرد.

استفاده از تلفن همراه جهت عکسبرداری و تصویر برداری در تمام محوطه مرکز، درمانگاه، اورژانس و بخش‌های بستری اکیداً ممنوع است.

تمام کارکنان تلفن همراه خود را هنگام حضور بر بالین بیمار، در بخشهای بستری و اورژانس خاموش نگه دارند و در سایر مکان‌ها استفاده در حد ضرورت صورت گیرد.

تمام کارکنان ملزم به قرار دادن گوشی خود در حالت بی صدا هستند.

فرآیند رسیدگی به شکایات

فرآیند اعلام پیشنهادات و انتقادات در محل قابل رویت بیماران نصب شود و در صورتی که بیمار یا مراجعین شکایتی از نحوه ارائه خدمات و .. دارند جهت رسیدگی به موضوع شکایت به واحد رسیدگی به شکایات مرکز ارجاع داده شوند.

دکتر بهرنگ کینت / حقوق گیرنده خدمت