

بسمه تعالی



راهنمای حقوق گیرنده خدمت به فراگیران (دستیاران، کارورزان، کارآموزان) مرکز آموزشی و درمانی سینا

یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان ها می باشند.

این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. یکی از اهداف اصلی محیط های آموزشی و درمانی، علاوه بر آموزش فراگیران باز گردانی سلامت روحی و جسمی بیماران است.

تهیه کننده :

واحد معاونت آموزشی مرکز آموزشی و درمانی

سینا

با مشارکت : سرکار خانم لیلی ستاری (مسئول آموزش)

سرکار خانم احمدی (مسئول حقوق گیرنده بیمار)

سرکار خانم لیلا آهنی (مسئول سایت آموزش)

✓ ارتباط شفاهی موثر دو بعد اصلی را شامل می شود:

گوش دادن موثر - ۲ صحبت کردن موثر

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

✓ برای صحبت کردن موثر، با لحن دوستانه صحبت کنید. انتقاد

و گله نکنید ، در هنگام پاسخ دادن بی حوصله و عجول

نباشید. آمرانه و از موضع بالاتر بر خورد نکنید. نشان دهید که هدف شما بهبود شرایط مخاطبتان است. در شرایط لازم قاطع باشید ولی به هیچ عنوان بی احترامی یا تمسخر نکنید.

✓ فراگیران موظفند در هر یک از مراحل، توضیحات کاملی در

حیطه وظایف خود در رابطه با نحوه مراحل درمانی به بیمار و همراه وی ارائه دهند.

✓ فراگیران موظفند در مقابل بیماران یا همراهان پرخاشگر

آرامش خود را حفظ نمایند و ضمن تلاش برای کاهش تنش موجود از هر گونه رفتار یا گفتار تحریک کننده و تنش زا پرهیز نمایند.

✓ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات بیمار الزامی است.

برقراری ارتباط موثر فراگیران با بیمار

✓ کلیه فراگیران در اولین مواجهه با بیمار ، باید خود را بطور

کامل (از لحاظ مقطع فراگیری از جمله دستیار ، اکسترن ، انترن و ...) معرفی نمایند.

✓ کلیه فراگیران در مورد انجام هرگونه اقدام برای بیمار

(از جمله معاینه ، خونگیری و ...) کسب اجازه نمایند.

✓ قبل از هرگونه اقدام باید بیمار را شناسایی نمایند تا از بروز خطاهای پزشکی تا حد امکان اجتناب گردد.

✓ از مهمترین بخش های برقراری ارتباط با بیمار آموزش

✓ به بیمار است. فراگیران باید آموزش کافی و موثری را در رابطه با اقداماتی که باید یا نباید انجام دهد (چه اقدامی و چگونه) دریافت نماید.

✓ فراگیران موظفند به سئوالات بیماران (در خصوص بیماری)

پاسخگو باشند و نشان دهند که با احساس مسئولیت شرایط روحی و جسمی بیمار را درک می نمایند.

✓ نخستین اصل برای ایجاد ارتباط موثر این است که به

مخاطب توجه کنید و به او احترام بگذارید و برای اوارزش قائل شوید خودتان را به جای مخاطب قرار دهید و نیازها و استرس ها و مشکلات او را در نظر بگیرید و هرگز در مورد او پیشداوری نکنید.

منابع : منشور حقوق بیمار

فراز منشور حقوق بیمار منشور حقوق بیمار

- ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است. (خدمات باید محترمانه، مبتنی بر دانش روز، منافع بیمار، شرایط مناسب و به دور از درد ورنج باشد.)
- ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد اطلاعات شامل هزینه های احتما، بیمه ها، نام و مسئولیت اعضای کادر درمان نقاط ضعف وقوت و عوارض احتمالی روش در مان، نحوه دسترسی به پزشک معالج، آموزش های لازم، کپی اطلاعات ثبت شده در پرونده.
- ۳- بیمار حق انتخاب و تصمیم گیری دارد مانند انتخاب پزشک معالج، نظر خواهی از پزشک دوم، قبول یا رد درمان پیشنهادی پس از آگاهی، زمان کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب.
- ۴- اصل راز داری و احترام به حریم خصوصی بیمار رعایت شود. فقط بیمار گروه درمانی و افراد قانونی مجاز، حق دسترسی به اطلاعات بیمار را دارند. همراهی فرد معتمد در مراحل تشخیصی حق بیمار است.
- ۵- دسترسی به نظام کار رسیدگی به شکایت حق بیمار است. بیمار حق دارد در صورت نقض حقوق خود شکایت کند.

دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است

ارائه خدمات سلامت باید:

- ✓ شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
- ✓ بر پایه ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد
- ✓ فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی باشد.
- ✓ بر اساس دانش روز باشد.
- ✓ مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- ✓ به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت های غیر ضروری باشد
- ✓ توجه ویژه ای به حقوق گروه های آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.
- ✓ در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- ✓ در مراقبت های اورژانسی بدون توجه به تأمین هزینه ی آن صورت گیرد.
- ✓ مراقبت های اورژانسی در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد لازم است پس از ارائه ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد.
- ✓ در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار قریب الوقوع می باشد خدمت با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد.
- ✓ منظور از آسایش: کاهش درد و رنج بیمار، توجه به نیازهای اجتماعی، و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار می باشد.
- ✓ اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام و رعایت اصل

رازداری باشد

- ✓ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات بیمار الزامی است
- ✓ در کلیه ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود.
- ✓ فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- ✓ بیمار حق دارد درمر احل تشخیصی از جمله معاینات فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی ازوالدین کودک در تمام مراحل درمان حق ک ودک است.
- ✓ دسترسی به نظام کار آمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است، بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت کند.
- ✓ بیمار حق دارد از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شود.
- ✓ خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاهترین زمان ممکن جبران شود.
- ✓ چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم گیری است در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد باید تصمیم او محترم شمرده شود