

### محور ۱: دریافت مطلوب و به موقع خدمات سلامت حق بیمار است

- ✓ ارائه خدمات سلامت باید با حفظ احترام به ارزش ها، شان و منزلت انسان و بر اساس انصاف، صداقت، ادب، عدالت و همراه با عطف و فارغ از هرگونه تبعیض قومی، فرهنگی، مذهبی و... باشد.
- ✓ ارائه خدمات سلامت بیمار باید طبق دانش روز کارکنان و با اولویت منافع بیمار و در سریع ترین زمان ممکن باشد.
- ✓ مراقبت های اورژانس و خدمات ضروری باید بدون در نظر گرفتن تامین هزینه، به سرعت انجام شده و در مراحل بعدی انتقال به واحد مجهزتر فراهم گردد.
- ✓ در مراحل پایانی حیات و در زمان مرگ قریب الوقوع به حفظ آسایش، کاهش درد و رنج بیمار، نیازهای روحی، عاطفی و اجتماعی بیمار و خانواده توجه شده و بیمار در حال احتضار این حق را دارد که در لحظات آخر حیات با فردی که می خواهد همراه گردد.

### محور ۲: اطلاعات باید به صورت مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد

- ✓ اطلاعات اعضای پزشکی، هزینه های درمانی و غیره...، ضوابط بیمه، نقاط قوت و ضعف روش های درمانی به وسیله پرسنل متناسب با شرایط بیمار من جمله درد، اضطراب، ویژگی های فردی، تحصیلات، زبان، توان درک و... می تواند در اختیار فرد قرار گیرد و این امر نباید باعث تاخیر در شروع روند درمان یا باعث آسیب به بیمار گردد (در این صورت انتقال اطلاعات بعد از اقدامات ضروری، در اولین فرصت باید انجام شود).

### محور ۳: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

- ✓ شرکت یا عدم شرکت در هر نوع پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی اثری در تداوم نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت
- ✓ انتخاب و تصمیم گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه و بر پایه دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد.

### محور ۴: ارائه خدمات سلامت باید بر اساس احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.

- ✓ رعایت اصل رازداری در مورد کلیه اطلاعات بیمار، جز در موارد استثنایی الزامی است.
- ✓ در طی کلیه مراحل مراقبت از بیمار، باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و ضروری است تمام امکانات لازم در این مورد فراهم گردد.
- ✓ بیمار حق دارد تا در مراحل معاینات، اقدامات درمانی، و انتقال به مراکز درمانی فرد مورد اعتماد یا محرم را همراه خود داشته باشد.
- ✓ همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک است مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد
- ✓ تنها بیمار، گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افراد حقوقی مجاز، می تواند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.

### محور ۵: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- ✓ بیمار می تواند در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید و از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود مطلع شوند.
- ✓ خسارات ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید بعد از رسیدگی و ثبت در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد.

(مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان)