



## منشور حقوق بیمار در اورژانس پیش بیمارستانی

### ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمت سلامت باید:

- در شأن و منزلت انسان و اعتقادات و فارغ از هرگونه تبعیض قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد؛ لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال سریع بیمار به مرکز درمانی مجهز فراهم گردد.

### ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان در زمان مناسب و متناسب با شرایط و ویژگی های بیمار
- بیمار می تواند از طریق مراجع پیش بینی شده به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.

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

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار یا همراهان وی جهت تصمیم گیری نهایی در خصوص اعزام یا عدم اعزام و ارائه امضاء در براثت نامه ابلاغی اورژانس پیش بیمارستانی داده شود.

### ۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثناء کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد.
- فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات و ...، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد.

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

- هر 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 نماید.
- بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات پیش بیمارستانی در مراجع ذیصلاح مطابق مقررات قابل پیگرد است.
- در صورت داشتن هرگونه سؤال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسئول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات اورژانس پیش بیمارستانی مراجعه و یا با شماره ۱۹۰ تماس حاصل فرمائید.