



## رابطه اخلاق و حقوق بیماران (اخلاق حرفه ای)

دکتر هادی خوشاب\_ کارشناس ارشد اخلاق پزشکی

## حقوق:

مجموعه قواعد و مقررات حاکم بر یک جامعه که امتیازات و اختیارات خاصی را برای افراد به رسمیت می شناسد.

حقوق



مسئولیت ها



پاسخگویی

# رابطه حقوق و اخلاق

- ▶ «اخلاق» جمع «خُلُق» و «خُلُق» می باشد. خُلُق به معنی قوا و سجایا و صفات درونی است که با چشم دل دیده می شود. در اصطلاح «اخلاق» مجموعه صفات روحی و باطنی انسان است»
- ▶ اخلاق به صفات، افعال و ملکات زشت و زیبا اطلاق می گردد. رسالت علم اخلاق شناسایی قوا و استعدادهای مختلف انسان و چگونگی تعادل در میان امیال گوناگون او و راهنمایی به کمال حقیقی خود می باشد. پیامبر (ص) هدف از بعثت خود را تکمیل مکارم اخلاق ذکر می کند.
- ▶ حقوق و اخلاق آشکارا با هم ارتباط دارند. آن دو شامل هنجارهایی هستند با محتوای یکسان و ناظر بر منع اضرار به دیگران و اداره منابع محدود؛ یعنی هنجارهایی که ضرر زدن به دیگران را منع و رابطه تملیک و توزیع منابع طبیعی را تنظیم می کنند.

# اخلاق پزشکی

- ✓ علمی که موضوع آن بررسی مجموعه آداب و رفتار پسندیده یا ناپسندی است که صاحبان مشاغل پزشکی باید رعایت نمایند.
- ✓ علمی است که منطبق کننده روابط و رفتار صاحبان مشاغل پزشکی با کلیات اخلاق است.

## نکات اساسی در خصوص رعایت حقوق

- ▶ 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. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد.
- ▶ لازمه ی مراقبت مطلوب ارتباط مناسب و صادقانه و احترام به ارزش های شخصی افراد و پذیرش آنها است
- ▶ بیمارستان ها باید نهادهی برای درک و احترام به حقوق و مسؤولیت های بیمار، خانواده ی ایشان، پزشکان، پرستاران و سایر مراقبت کنندگان باشند.
- ▶ تمامی کارکنان مراکز پزشکی باید به جنبه های اخلاقی مراقبت واقف بوده و به آن احترام گذارند.

# حقوق بیمار

با توجه به  
ارزشهای والای انسانی  
و بر پایه برابری  
کرامت ذاتی  
تمامی گیرندگان خدمات سلامت  
مبتهی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی

## اصول کلی مورد قبول

- ▶ حق احترام به حقوق و ارزش های انسانی
- ▶ حق دسترسی به اطلاعات
- ▶ حق انتخاب و رضایت آگاهانه
- ▶ حق دسترسی به مراقبت و درمان مطلوب
- ▶ حق محرمانه ماندن اطلاعات
- ▶ حق شکایت و درخواست جبران خسارت

بیمارستان باید نسبت به شناسایی و احترام به حقوق هر بیمار در جهت تصمیم گیری در مراقبت، درمان و خدمات اقدام نماید.

## حق احترام به حقوق و ارزش های انسانی

- حق خود تصمیم گیری
- حق احترام به ارزش های اخلاقی، فرهنگی و مذهبی
- هر کدام از ما متعهدیم شرایط فرهنگی بیمار را پذیرفته و در مراقبت ها و خدمات آن را در نظر بگیریم.
- برای این منظور باید ذهنی باز داشته باشیم و باورها و ارزش های مبتنی بر صداقت داشته باشیم.



## حق دسترسی به اطلاعات

- ❖ باید حقوق بیمار و مسئولیت‌هایش را به وی اطلاع رسانی کنیم.
- ❖ بیمارستان باید اطلاعات مورد نیاز بیمار در زمینه ضوابط، قوانین، هزینه‌های قابل پیش‌بینی، ضوابط بیمه و سیستم‌های حمایتی را در زمان پذیرش در اختیار بیمار قرار دهد.
- ❖ باید در زمان ارائه خدمات نام، مسئولیت و رتبه‌ی حرفه‌ای خود را به نحو مقتضی به بیمار اطلاع رسانی کنیم (تمامی کارکنان حتی دانشجویها و ارتباط حرفه‌ای ما با یکدیگر نیز باید برای بیمار مشخص شود).
- ❖ باید در خصوص وضعیت سلامتی، تشخیص بیماری، پیش‌آگهی و عوارض آن، روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن مدت زمان احتمالی بهبود، احتمال موفقیت، به



بیمار اطلاع رسانی شود)

## حق دسترسی به اطلاعات

- ❖ اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی‌های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر این‌که: تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی ارائه‌ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار گردد؛ (در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود).
- ❖ باید به آموزش بیمار از روش‌های صحیح اهمیت بدهیم و اطلاعاتی که به بیمار داده می‌شود باید بصورت قابل فهم و درک بیمار باشد (ضرورت مشارکت بیمار در تصمیم‌گیری‌ها)
- ❖ بیمار حق دارد در صورت تمایل از دریافت اطلاعات خودداری کند و یا بیمار می‌تواند فرد دیگری را به جای خود برای دریافت اطلاعات معرفی کند مگر اینکه عدم اطلاع بیمار، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد.
- ❖ بیمار می‌تواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.



## حق انتخاب و رضایت آگاهانه

- باید ضمن ارائه اطلاعات لازم و کافی به بیماران به او اجازه بدهیم آزادانه در مورد روند خدمات و مراقبت ها تصمیم گیری نماید. ( مگر در مواردی که عدم درمان و مراقبت از بیمار برای وی یا جامعه مخاطرات جانی را به همراه داشته باشد)
- رضایتنامه کتبی پیش نیاز هر مداخله طبی است ضرورت دارد. این رضایت باید آگاهانه باشد
- بیمارستان باید برای بیماران مشخص کرده و از ایشان سوال کند که آیا می خواهد در تصمیم گیری برای انتخاب روش درمانی مناسب مشارکت داشته باشد.
- بیمار باید بتواند تا حد امکان در تصمیم گیری ها مشارکت داشته باشد حتی وقتی به دلیل شرایط، فرد دیگری باید به جای بیمار تصمیم بگیرد



## حق انتخاب و رضایت آگاهانه

- انتخاب و تغییر پزشک یا مراقبت دهنده حق بیمار است. باید به بیماران حق بدهیم در مورد دریافت خدمت از فردی قابل قبول و مورد اعتماد خود در چارچوب قوانین و امکانات حق انتخاب داشته باشد.
- انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار باید آزادانه و آگاهانه، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد. در واقع مقدمه حق انتخاب داشتن اطلاعات لازم و کافی است.
- بیمار حق دارد از یک نفر پزشک دوم نظر خواهی نماید.
- بیمار حق دارد که از همکاری در برنامه‌های پژوهشی امتناع کند. برای مشارکت در پروژه‌های آموزشی و تحقیقاتی باید رضایت نامه کتبی اخذ شود
- بیمار حق دارد قبل از اینکه صلاحیت تصمیم‌گیری خود را از دست بدهد در مورد اقدامات درمانی آتی خود اعلام نظر نماید.

## حق دسترسی به مراقبت و درمان مطلوب

- هر کس حق دارد مطابق با نیازهای سلامتی اش خدمات متناسب را دریافت دارد
- بیمار حق دارد خدماتی را دریافت کند که مبتنی بر علم روز و مطابق با استانداردها باشد.
- بیمارستان باید به گونه‌ای برنامه ریزی نماید که استانداردهای بالینی تهیه و تمامی کارکنان و تیم پزشکی مطابق با آنها اقدام نمایند و خدمات مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- بیمارستان باید شرایطی را فراهم کند که بیمار بتوان به راحتی ارتباط برقرار کند و در صورت محدودیت‌های زبانی مانعی برای مراقبت ایجاد نشود.
- خدمات ما باید فارغ از هرگونه تبعیض از نظر سن، جنس، فرهنگ، توانایی‌های جسمی و ذهنی، اقتصادی، اجتماعی و ... و مبتنی بر صداقت، انصاف و عدالت باشد.



## حق دسترسی به مراقبت و درمان مطلوب



- ❖ بیمارستان باید به گونه ای برنامه ریزی نماید که ارائه خدمت به بیماران اورژانسی مشروط به پرداخت وجه نشود.
- ❖ باید بدون اتلاف وقت خدمات اورژانس را به بیماران ارائه دهیم.
- ❖ باید خدماتی که به بیماران ارائه می‌دهیم ایمن باشد.
- ❖ ما باید به گونه ای برنامه ریزی نمائیم که بیمار تمامی خدمات مورد نیاز را در کلیه مراحل ارائه خدمات به نحو مطلوب دریافت نماید (تداوم مراقبت)
- ❖ مثال : حین پذیرش، حین انتقال، حین اعزام، حین تعویض شیفت و ...
- ❖ ما باید در زمانی که منافع ما در تعارض است اولویت را به حفظ حقوق و منافع بیمار بدهیم.
- ❖ خدماتی که ارائه می شود باید مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد.

## حق دسترسی به مراقبت و درمان مطلوب

- ❖ بیمارستان باید به گونه ای برای دریافت خدمات ضروری مورد نیاز بیماران که در مرکز وجود ندارد برنامه ریزی کند .
- ❖ بهره گیری از مدارک پزشکی مناسب یکی از ابزارهای دستیابی به تداوم مراقبت است.
- ❖ به محض ورود بیمار اورژانسی به بیمارستان و یا پذیرش بیماران غیر اورژانسی مسئولیت ارائه مراقبت مطلوب بر عهده بیمارستان است.
- ❖ بیمارستان باید به گونه ای برنامه ریزی نماید که منطبق با سطح بندی خدمات، خدماتی که بیشترین ارتباط را با یکدیگر در مکان های نزدیک و در دسترس قرار داشته باشند.
- ❖ باید در زمینه تسکین درد بیماران منطبق با استاندارد ها به گونه ویژه ای برنامه ریزی نماییم.
- ❖ خدمات باید در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد و ما باید به گونه ای خدمات را ارائه دهیم که کمترین اتلاف وقت را برای بیماران داشته باشد.
- ❖ باید برای بیماران در حال احتضار مراقبتی همراه با احترام و آسایش و کاهش درد و رنج و همراه با تأمین نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی بیمار و خانواده اش را برنامه ریزی کنیم.

## حق دسترسی به مراقبت و درمان مطلوب

- ❖ بیمار حق دارد متناسب با وضعیت جسمی و روانی خود از امکانات اجتماعی مانند ملاقات با خویشاوندان، برخورداری از همراه، دسترسی به رسانه‌ها، انجام وظایف مذهبی و ... برخوردار باشد.
- ❖ بیمارستان باید محیط مناسبی جهت ارائه خدمت به بیماران فراهم نماید ( با رعایت نظافت بهداشت محیط، آب و هوا و ... مانند سرویس های بهداشتی و آب خوری، تهویه هوا و ....)
- ❖ بیمارستان باید امکانات رفاهی را جهت بیماران و همراهان مهیا نماید.
- ❖ بیمارستان باید توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد.

## حق حفظ حریم

- ▶ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه‌ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.
- ▶ تمام اطلاعات مربوط به بیمار باید محرمانه حفظ شود حتی بعد از مرگ
- ▶ فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- ▶ اطلاعات محرمانه فقط با اجازه بیمار می‌تواند در اختیار دیگران قرار گیرد
- ▶ حریم زندگی خصوصی بیمار نباید مورد تعرض واقع شود مگر در موارد ضروری برای تشخیص و درمان و با اجازه بیمار

# حق حفظ حریم

- ▶ محیط فیزیکی که بیمار تحت مراقبت قرار می گیرد باید به گونه ای باشد که حریم خصوصی دیداری و شنیداری بیمار حفظ شود.
- ▶ بیمار حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت های پزشکی باشد.
- ▶ بیمارستان باید افرادی را که می توانند به اطلاعات بیمار دسترسی داشته باشند مشخص نماید.

## حق شکایت و درخواست جبران خسارت

- ▶ 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 شکایت خود آگاه شوند.
- ▶ بیمار باید بتواند به سریع‌ترین و راحت‌ترین روش شکایات و انتقادات و پیشنهادات خود را به بیمارستان منتقل کند.
- ▶ باید به شکایات بیمار در کوتاه‌ترین زمان ممکن رسیدگی کنیم .
- ▶ اگر بیمار از نحوه خدمت هر کدام از ما شاکی است بهتر است سعی کنیم به روش صحیح خودمان آن را به صورت درجا حل و فصل کنیم مگر در موارد شکایت قصور
- ▶ باید خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات سلامت پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.

# خلاصه‌ای از مسئولیت‌ها و ارزش‌های اخلاقی جامعه پزشکی که مبتنی بر حقوق بیمار است

- ▶ احترام به مددجوی بیمار و حفظ شأن و کرامت انسان
- ▶ احترام به استقلال فردی مددجو
- ▶ شفقت و مهربانی
- ▶ نوع دوستی و همدلی
- ▶ پایبندی به تعهدات حرفه‌ای
- ▶ پاسخگویی، مسئولیت پذیری و وجدان کاری
- ▶ انصاف و عدالت در خدمت رسانی
- ▶ تعهد به صداقت و وفاداری
- ▶ تعهد به رازداری و امانت داری و حفظ حریم خصوصی بیماران
- ▶ تعهد به ارتقای صلاحیت علمی و عملی به طور مداوم
- ▶ آگاهی از مقررات حرفه‌ای و ضوابط اخلاقی و رعایت آن‌ها

## ویژگی های مراقبت و درمان 5 C in Care & Cure

- |                       |           |
|-----------------------|-----------|
| 1- <u>C</u> ompassion | شفقت ▶    |
| 2- <u>C</u> ompetence | شایستگی ▶ |
| 3- <u>C</u> onfidence | اطمینان ▶ |
| 4- <u>C</u> onscience | وجدان ▶   |
| 5- <u>C</u> ommitment | تعهد ▶    |

به عنوان یک حرفه مند، شاید لازم باشد دوباره به نحوه انجام کارهایمان بیندیشیم

اخلاق خوب بهترین پشتوانه زندگی است.

