



## اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه علوم پزشکی اصفهان منشور حقوق ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات

تاریخ:  
شماره:  
پیوست:

از آنجائی که توفیق خدمت به بیماران محترم و نجات جان انسان ها در زمره برترین عبادات قرار دارد و نجات جان یک انسان ، از سوی شارع مقدس با نجات جان تمامی انسان ها برابر محسوب شده است منشور حقوق پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی تدوین گردید ، تا با رعایت آن ، خدمت متناسب با شأن و منزلت بیماران گرامی فراهم گردد .

### منشور حقوق پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی

#### پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی حق دارند :

- \* جهت ارائه مراقبت مطلوب و موثر محیط آرام و امنی داشته باشند.
- \* در قبال ارائه مراقبت مطلوب و موثر از جانب بیماران و همراهان مورد احترام کامل قرار گیرند و از هرگونه تعرض و پرخاشگری گفتاری و کرداری احتمالی توسط بیماران و یا همراهان در امان باشند .
- \* فقط در چارچوب وظایف قانونی و بر اساس اصول علمی و دستورالعملهای مصوب وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی به ارائه خدمت و روشهای درمانی اقدام نمایند .
- \* علیرغم درخواست و اصرار بیماران از انجام دادن اعمال خلاف اصول و قواعد حرفه ای که موجب آسیب دیدن جسمی یا روحی بیمار میشود امتناع نمایند.
- \* از سلوک مناسب و تکریم از سوی مسئولین، کارکنان، ماموران دولتی، بازرسان، بیماران و همراهان ایشان برخوردار شوند .
- \* از حمایت و مساعدت قضایی از سوی مسئولین، در مواردی که به دلیل انجام وظایف شغلی مورد پیگرد قرار می گیرند، برخوردار شوند .
- \* از آخرین دستورالعمل ها و روشهای نوین درمانی و آئین نامه هایی که مرتبط با وظایف شغلی آنان می باشد در چارچوب مقررات مربوطه بهره مند شوند .
- \* از تجهیزات بروز و استاندارد در حوزه اورژانس پیش بیمارستانی برخوردار باشد .

به کار بردن هرگونه کلمات رکیک، اهانت آمیز و تحقیر کننده به پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی در حال انجام وظیفه از طرف هر کس ؛ اعم از بیمار، همراه و وابستگان بیمار و سایر افراد در صحنه فوریت توهین تلقی ، و مشمول ماده 608 و 609 قانون مجازات اسلامی می گردد :

1) سه تا شش ماه حبس

2) تا 74 ضربه شلاق

3) جزای نقدی

#### مصادیق توهین:

- فحاشی
- وارد کردن هرگونه ضربه به قصد توهین و تحقیر
- انجام اقدامات عملی که دلالت بر توهین داشته باشد

ضروری است پرسنل محترم اورژانس پیش بیمارستانی در صورت وقوع جرایم ذکر شده با اطلاع مسئول مافوق صورتجلسه حادثه را تنظیم و از مأمورین انتظامی و امنیتی درخواست کمک نماید.

اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه

معاونت فنی و عملیات

واحد بهبود کیفیت



## اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه علوم پزشکی اصفهان منشور حقوق ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات

تاریخ:  
شماره:  
پیوست:

این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی 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 ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

### منشور حقوق بیمار

#### \* محور اول: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است، به نحوی که:

- شایسته شان و منزلت ایشان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
- بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.
- فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- بر اساس دانش روز باشد.
- مبتنی بر برتری منافع بیمار باشد.
- در سریعترین زمان ممکن باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه ی خدمات ضروری اولیه و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار مطابق با ضوابط علمی به واحد مجهز فراهم گردد.

#### \* محور دوم: اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

- اطلاعات باید متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد، ویژگی های فردی، زبان، تحصیلات، توان درک و ... به بیمار ارائه گردد. و این امر نباید منجر به تاخیر در شروع درمان یا آسیب به بیمار گردد. (در اینصورت انتقال اطلاعات پس از اقدام درمانی ضروری و در اولین فرصت بایستی انجام شود)

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

- قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن، مگر در موارد شرایط تهدید کننده حیات یا خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می دهد.

#### \* محور چهارم: ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری

باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه ی اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است، مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.
- در کلیه 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، میتوانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
- 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.
- صیانت از اموال بیمار توسط پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی حق بیمار است و در اولویت دوم نسبت به جان وی قرار دارد.

#### \* محور پنجم: 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 ذیصلاح شکایت نماید.
  - بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود، آگاه شوند.
- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی امیدوار است در سایه تعامل مناسب ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات سلامت نسبت به وظایف خود و احترام به حقوق دیگری، سلامت جامعه در بالاترین سطح ممکن تا

اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه

معاونت فنی و عملیات

واحد بهبود کیفیت