

واحد حقوق گیرندگان خدمت

اهداف: - ارتقای رضایتمندی گیرنده خدمت

- ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.
- ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.
- ۳- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
- ۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.
- ۵- دسترسی به نظام کار آمد رسیدگی به شکایت حق بیمار است.

اطلاعات مربوط به مسئول:

نام و نام خانوادگی: رضا رحمانی زاده

پست سازمانی: کارشناس خدمات پژوهشی

رشته تحصیلی: سم شناسی

مدرک تحصیلی: کارشناس ارشد

اطلاعات تماس: ۳۷۲۱۰۰۶۶ داخلی ۱۱۷۶

وظایف و اختیارات:

- بازدید میدانی از بخش های بالینی و واحدهای پاراکلینیکی و ارائه گزارش به تیم مدیریت اجرایی
- رضایت سنجی از بیماران و ارائه گزارش بصورت فصلی به تیم مدیریت اجرایی و معاونت درمان بعد از تجزیه و تحلیل
- رضایت سنجی از همراهان و ارائه گزارش بصورت شش ماهه به تیم مدیریت اجرایی بعد از تجزیه و تحلیل
- تدوین خط مشی و دستور العمل و روش اجرایی اخلاق بالینی و حقوق گیرندگان خدمت و بازبینی سالانه
- برگزاری کمیته اخلاق بالینی و حقوق گیرندگان خدمت هر ماه
- تدوین کتابچه و پمفلت جهت راهنمای مراجعین
- پیگیری تسهیلات حمایتی بیماران و مراجعین
- پیگیری امکانات رفاهی بیماران و مراجعین
- تلاش در پیاده سازی استانداردهای اعتبار بخشی در مرکز و جلب رضایت ارباب رجوع
- تلاش جهت ارائه آموزشهای متناسب با نوع بیماری به بیمار از طریق هماهنگی با واحد آموزش و همکاران بخش

فرآیند کار:

دریافت اطلاعات

۱. منشور حقوق گیرنده خدمت در دسترس و در معرض دید گیرندگان خدمت قرار دارد.
۲. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار، دانشجو (با ذکر رشته و پایه تحصیلی) و ارتباط حرفه ای آنها با یکدیگر، اطلاع رسانی می نماید.
۳. بیمارستان با رعایت مقررات پوشش مصوب وزارت بهداشت، شناسایی ردههای مختلف کارکنان را برای گیرندگان خدمت تسهیل مینماید.
۴. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص روشهای تشخیصی و درمانی، نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص، سیر بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز تمام اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوههای ساده و قابل درک، اطلاع رسانی مینماید.
۵. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان، اطلاع رسانی مینماید.
۶. بیمارستان در زمان پذیرش به گیرنده خدمت و مراجعان درباره خدمات بیمارستان اعم از درمانی و غیردرمانی، ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، بیمه های طرف قرارداد بیمارستان و ضوابط آن، همچنین سیستم های حمایتی اطلاع رسانی مینماید.
۷. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص تمام اقدامات پژوهشی مرتبط اطلاع رسانی مینماید.
۸. بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان میدهد که تصمیم گیری وی مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش، تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت.
۹. بیمارستان اطمینان حاصل مینماید که قوانین و مقررات مربوط به رعایت کدهای ملی اخلاق در پژوهش در رابطه با تمام طرحهای تحقیقاتی که با موضوعات انسانی سر و کار دارد، رعایت میشوند.
۱۰. بیمارستان به گیرنده خدمت در خصوص خط مشی حفاظت از اموال گیرنده خدمت اطلاع رسانی مینماید.

مطلوبیت خدمات سلامت

۱. بیمارستان به گیرنده خدمت، خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.
۲. بیمارستان، در موارد اورژانس، بدون توجه به تأمین هزینه مراقبت، خدمات سلامت مناسب ارائه مینماید.
۳. بیمارستان، در صورتی که ارائه خدمات سلامت مناسب در موارد اورژانس مقدور نباشد، پس از ارائه خدمات سلامت ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال گیرنده خدمت به واحد مجهز را فراهم مینماید.

گروههای آسیب پذیر

بیمارستان از گروههای آسیب پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، افراد ناتوان، سالمندان، بیماران روانی، گیرندگان خدمت مجهول الهویه، معلولان ذهنی و جسمی، افراد بدون سرپرست و دیگر جمعیتهای در معرض خطر، به طور مناسب (تجهیزاتی، فیزیکی، ایمنی درمانی) حمایت مینماید.

گیرنده خدمت در حال احتضار

۱. بیمارستان به گیرنده خدمتی که در مراحل پایانی زندگی است مراقبتهای محترمانه و توأم با مهربانی و همدردی ارائه می نماید.
۲. بیمارستان شرایطی فراهم مینماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد.

محترمانه بودن اطلاعات

۱. بیمارستان اطمینان حاصل می نماید که تنها گیرنده خدمت، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند، می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
۲. بیمارستان در صورت درخواست گیرنده خدمت، تصویر تمام اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی را در دسترس وی قرار می دهد.

حفظ حریم خصوصی

۱. بیمارستان، خدمات سلامت را با احترام به حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت ارائه می نماید.
۲. بیمارستان تمام امکانات لازم جهت تضمین حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را فراهم مینماید.
۳. بیمارستان شرایطی را فراهم نموده است که در همه بخشها به خصوص بخشهای مراقبت ویژه، استفاده از پرسنل همگن برای ارائه خدمات به بیماران امکان پذیر باشد.
۴. در بیمارستان استفاده از پرسنل همگن، نباید مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و مصدومین باشد.
۵. بیمارستان از پوشانده شدن مناطقی از بدن گیرنده خدمت که در مراحل تشخیصی و درمانی نیازی به مداخله ندارند، اطمینان کسب می نماید.
۶. بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران را رعایت می نماید.

همراه گیرنده خدمت

بیمارستان به گیرنده خدمت اجازه می دهد تا در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد همراه داشته باشد همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک است مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد.

پاسخ به نیاز های عبادی و اعتقادی گیرنده خدمت

بیمارستان به درخواستهای گیرنده خدمت در زمینه خدمات عبادی اعتقادی عمل می نماید

آموزش

نظارت بر اینکه گیرنده خدمت آموزش های ضروری برای استمرار درمان را دریافت می نماید

انتخاب آزادانه و مشارکت

۱. بیمارستان از فراهم بودن امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه و آگاهانه گیرنده خدمت مبنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع، اطمینان کسب می نماید.

۲. بیمارستان پس از ارائه اطلاعات، با در نظر گرفتن شرایط بیمار، زمان لازم و کافی جهت تصمیم گیری و انتخاب در اختیار گیرنده خدمت قرار می دهد.
۳. بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب و از وی نظر خواهی کند.
۴. بیمارستان اعلام نظر قبلی گیرنده خدمت در مورد اقدامات درمانی آتی را در زمانی که گیرنده خدمت واجد ظرفیت تصمیم گیری است ثبت می نماید و در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی، به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در اختیار ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین گیرنده خدمت قرار می دهد.

رضایت آگاهانه

۱. در بیمارستان یک لیست مشخص از اقدامات و درمان هایی که نیاز به اخذ رضایت کتبی از گیرنده خدمت یا ولی قانونی او دارد، در دسترس است و رضایت آگاهانه براساس آن اخذ می گردد، لیست مذکور حداقل شامل موارد ذیل است:
 - اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی و جراحی
 - بیهوشی و آرامبخشی متوسط تا عمیق
 - استفاده از خون و فرآورد ههای خونی
 - تحقیقات
 - اقدامات درمانی پرخطر حداقل شامل: شوک درمانی و غیره
۲. بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسئولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می نماید.
۳. مستندات نشان می دهند، اطلاعات لازم در زمینه خطرات، محاسن و جایگزینهای روش فعلی قبل از اخذ رضایت نامه آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار می گیرند.
۴. رضایت اخذ شده، همراه با تاریخ، ساعت، امضاء، اثر انگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج می گردد.
۵. اگر رضایت نامه عمومی خدمات مراقبتی در زمان پذیرش بستری یا سرپایی، از گیرنده خدمت اخذ میشود، دامنه و محدودیتهای آن به وضوح مشخص شده است.

نحوه دریافت رضایت هزینه خدمات از گیرنده خدمت

۱. دریافت هزینه خدمات از گیرنده خدمت، براساس قوانین و آیین نامه های موجود انجام می گیرد.
۲. انجام تمام اقدامات ضروری در فوریت های پزشکی، بدون ملاحظات مالی و براساس قوانین جاری انجام می گیرد.
۳. گیرنده خدمت در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از وجود تخصص های لازم برای درمان، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع میگردد و در صورت امکان حق انتخاب دارد.

نظام کارآمد رسیدگی به شکایات

۱. فرآیند اعلام شکایات یا پیشنهادات با ذکر نام صاحبان فرآیند در محلی قابل رؤیت نصب شده است.

۲. بیمارستان به گیرنده خدمت اطمینان میدهد تا بدون ترس از مجازات و به وجود آمدن اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت، بدون ذکر نام، به صورت کتبی و شفاهی به شیوه ای محترمانه و با رعایت قوانین و مقررات به مقامات ذیصلاح شکایت نماید یا پیشنهاد دهد.
۳. بیمارستان در اسرع وقت به شکایت گیرنده خدمت رسیدگی می نماید و خسارت وارده به وی را جبران می نماید.

سنجش رضایت گیرنده خدمت

۱. بیمارستان رضایت گیرنده خدمت را مورد سنجش قرار می دهد.
۲. تحلیل نتایج و طراحی و اجرای برنامه مداخله ای مناسب براساس آن مستند شده اند.

خط مشی ها و روش ها

بیمارستان خط مشی ها و روش های شفاف و روشنی شامل موارد ذیل تدوین نموده و اجرا مینماید:

- خط و مشی راهنمای بیماران
- خط و مشی حفظ حریم بیمار
- خط و مشی حمایت از بیماران آسیب پذیر
- روش اجرایی حفظ محرمانگی اطلاعات بیماران
- روش اجرایی خدمت به افراد مجهول الهویه
- دستور العمل نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت