

میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار*

سید محمد رضا باطنی^۱، زینب سجادی^۲، سید محسن حسینی^۳

چکیده

مقدمه: مقررات و قوانین در حوزه اخلاق بیماران حایز اهمیت است، اما این مجموعه قوانین تحت عنوان «منشور حقوق بیمار» در قوانین ایران به صورت منسجم و کاربردی وجود ندارد. هدف از این مطالعه، تعیین میزان آگاهی بیماران بستری شده در بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان از منشور حقوق بیماران بود.

روش بررسی: این بررسی به صورت توصیفی-مقطعی در سه ماهه‌ی چهارم سال ۱۳۸۵ در هشت بیمارستان آموزشی شهر اصفهان انجام شد و طی آن میزان آگاهی بیماران بستری شده در این بیمارستان‌ها طی این مدت از مفاد منشور حقوق بیمار از طریق مصاحبه توسط پرسشگران و تکمیل چک‌لیست‌های مربوطه سنجیده شد. چک‌لیست‌ها از طریق مطالعه‌ی کتابخانه‌ای تدوین و روایی صوری و پایایی آن با استفاده از نظر کارشناسان مربوطه تأیید شد. برای این منظور نمونه‌ی مورد نیاز که ۳۸۵ بیمار بود، متناسب با تعداد تخت فعال و نیز متوسط اقامت بیماران طی سه ماهه‌ی چهارم سال ۱۳۸۵، تقسیم به نسبت شد و سهم هر بیمارستان مشخص گردید. پس از تکمیل چک‌لیست‌ها، تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS صورت گرفت.

یافته‌ها: بیش از ۵۰ درصد از بیماران آگاهی لازم از برخی مفاد منشور حقوق بیمار را نداشتند. این عدم آگاهی به ویژه در مورد حقوق مربوط به انتقال حین درمان بیمار به سایر مراکز درمانی (که نیاز به خدمات درمانی تخصصی دارند)، در مورد حق اجازه یا عدم اجازه استفاده از اطلاعات پزشکی پرونده‌ی خودشان برای امور مختلف، رازداری پزشک معالج و تیم و درمان و همچنین محرمانه بودن اطلاعات پزشکی و ضرورت حفظ اسرار بیمار توسط بیمارستان بود.

نتیجه‌گیری: نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل اطلاعات موجود در چک‌لیست‌های تکمیل شده نشان داد که درصد قابل توجهی از بیماران آگاهی لازم از برخی از مفاد منشور حقوق بیمار را نداشتند و ضرورت دارد در این زمینه اطلاع‌رسانی لازم صورت پذیرد.

واژه‌های کلیدی: آگاهی؛ بیماران؛ قوانین.

نوع مقاله: کوتاه

پذیرش مقاله: ۸۸/۱۱/۵

اصلاح نهایی: ۸۸/۸/۵

دریافت مقاله: ۱۶/۵/۱۰

ارجاع: باطنی سید محمد رضا، سجادی زینب، حسینی سید محسن. **میزان آگاهی بیماران از منشور حقوق بیمار.** مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۹؛ ۷ (۴): ۴۸۹-۴۸۵.

مقدمه
دانستن حقوق و فراگیری قواعد و اصول آن بیش از پیش احساس نیاز می‌کنند (۲).

یکی از عوامل مؤثر در افزایش رضایت بیماران وجود یک شبکه‌ی ارتباطی سالم بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده عنوان شده است. این در حالی است که ایجاد چنین شبکه‌ی ارتباطی می‌تواند با آگاهی طرفین از حقوق خود میسر گردد (۱). امروزه با توجه به گسترش روابط اجتماعی، انسان‌ها به

* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره ۲۸۵۰۹۴ است که توسط معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان حمایت شده است.
۱. مربی، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران. (نویسنده‌ی مسؤل) Email: bateni@mng.mui.ac.ir
۲. کارشناس، مدارک پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ اصفهان، ایران.
۳. استادیار، آمار، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

دانستن حقوق و فراگیری قواعد و اصول آن بیش از پیش احساس نیاز می‌کند (۲).

در علوم پزشکی نیز استفاده‌ی بهینه از نتایج این علم منوط به آگاهی از قواعد و ضوابطی است که روابط فی‌مابین را به بهترین صورت ممکن تنظیم می‌نماید. از جمله این قواعد، منشور حقوق بیمار است.

نظام‌های بهداشتی درمانی بیشتر کشورها منشوری را با عنوان حقوق بیمار تدوین کرده، در اختیار سطوح اجرایی قرار داده‌اند و از آن حمایت می‌کنند تا طبق آن مسؤولین بیمارستان‌ها موظف باشند هنگام بستری بیمار، این منشور را به وی تسلیم کنند تا بیمار به حقوق خود به طور کامل آشنا باشد (۳).

منشور حقوق بیمار در واقع عبارت است از دفاع از حقوق انسان به منظور حفظ حرمت و عزت او برای اطمینان از این که در زمان بستری و در جریان فعالیت‌های پزشکی بدون تبعیض سنی، جنسی و دارا بودن یا نبودن قدرت مالی و ... از جسم، جان و سلامت او به خوبی مراقبت به عمل خواهد آمد (۴).

در تاریخ مراقبت‌های بهداشتی و در جریان ارائه‌ی خدمات بهداشتی درمانی و مراقبتی به نظر می‌رسد مسأله مهم حفظ قلمرو و منشور حقوق بیماران فراموش شده بود تا حدی که بیماران نیز اطلاعی از وضعیت حقوق خود در طول بستری و درمان نداشتند و این امر موجب صدمات جبران ناپذیری به بعد شخصیتی و روحی - روانی بیماران شده بود (۵).

در زمینه‌ی مراقبت‌های بهداشتی درمانی، حفظ شأن انسانی بیمار زمانی اهمیت می‌یابد که دریا بیم آسیب‌پذیری او، وی را در معرض عوارض و ناسازگاری‌های ناشی از معالجه و درمان و حتی تخلفات و نقاط ضعف و قدرت سیستم تأمین کننده‌ی این مراقبت‌ها قرار می‌دهد (۶).

روشن نمودن میزان آگاهی بیماران از حقوق خودشان، تصویری از واقعیت‌ها و کاستی‌های موجود ارائه می‌دهد تا بتوان گامی مهم و اساسی در ارتقای سطح کیفیت بیماران برداشت که در منشور حقوق بیمار پیش‌بینی شده است. آنان را نیز به این مهم آگاه ساخت که حق دارند با تشخیص صحیح بیماری خود و دریافت خدمات درمانی مطلوب و با کیفیت همراه با احترام کامل برخوردار باشند (۷).

سلیمی و همکاران در تحقیقی با عنوان «آگاهی و رعایت منشور حقوق بیمار توسط کارکنان مراکز درمان تأمین اجتماعی

استان اصفهان» نشان دادند که میزان آگاهی و رعایت منشور حقوق بیمار در خصوص ابعاد رعایت حفظ شأن و مقام بیمار و رعایت عملکردهای حمایتی بیش از سطح متوسط بوده است و درباره ابعاد رعایت قوانین و مقررات بیمارستان، رعایت واکنش معقول در ارائه‌ی خدمات درمانی، رعایت ارائه‌ی اطلاعات لازم، رعایت ارائه‌ی خدمات و سرانجام رعایت در استمرار منطقی ارائه‌ی خدمات کمتر از حد متوسط می‌باشد (۸).

این مطالعه با هدف تعیین میزان آگاهی بیماران بستری شده در بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان از منشور حقوق بیمار انجام گردید.

روش بررسی

این بررسی به صورت توصیفی - مقطعی در سه ماهه‌ی چهارم سال ۱۳۸۵ انجام شد و طی آن، میزان آگاهی بیماران بستری شده در بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان از منشور حقوق بیمار مورد بررسی قرار گرفت. جامعه‌ی پژوهش، یک نمونه‌ی ۳۸۵ نفری بود که از بین کلیه‌ی بیماران بستری شده در ۸ بیمارستان آموزشی الزهرا (س)، کاشانی، سیدالشهدا (ع)، دکتر چمران، نور، فیض، فارابی و شهید بهشتی انتخاب شدند.

روش جمع‌آوری اطلاعات در این بررسی از طریق چک‌لیست انجام شد. چک‌لیست از طریق مطالعه‌ی کتابخانه‌ای تدوین و روایی صوری آن با استفاده از نظر کارشناسان مربوطه تأیید شد. پایایی چک‌لیست نیز از طریق انجام بررسی در میان ۸ نفر از اعضای جامعه‌ی مورد مطالعه ارزیابی گردید. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و با نظر مشاور آماری طرح مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج آن در قالب جداول آماری ارائه گردید.

روش انتخاب نمونه به شرح زیر بود:

$$N = \frac{z^2 \left(\frac{a}{r}\right) p}{d^2} = \frac{[(1-96)^2 * (.05) * (.05)]}{(.05)^2} = 385$$

برای انتخاب ۳۸۵ نمونه از ۸ بیمارستان آموزشی مورد مطالعه به صورت تقسیم به نسبت به شرح زیر عمل شد:

$$A = \frac{\text{تعداد تخت فعال هر بیمارستان} \times \text{طول دوره پژوهش}}{\text{متوسط اقامت بیمار در دوره پژوهش}}$$

$$\chi = \frac{A \text{ هر بیمارستان}}{n \text{ مجموع بیمارستان ها}}$$

جدول ۱: میزان آگاهی بیماران مورد مطالعه از مفاد منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌های شهر اصفهان

میزان آگاهی	تشخیص بیماری، درمان و سیر بیماری		عوارض احتمالی بیماری و اجازه مشارکت بیمار در انتخاب روش‌های درمانی		حق انتخاب خاتمه درمان		رازداری پزشک و دیگر اعضای تیم درمان	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
خوب	۱۷۲	۴۵/۶	۱۰۷	۲۸/۴	۸۳	۲۲	۱۴۱	۳۷/۴
متوسط	۸۴	۲۳/۳	۶۷	۱۷/۸	۶۹	۱۸/۳	۲۴	۶/۴
ضعیف	۱۲۱	۳۲/۱	۲۰۳	۵۳/۹	۲۲۵	۵۹/۷	۲۱۲	۵۶/۳
جمع	۳۷۷	۱۰۰	۳۷۷	۱۰۰	۳۷۷	۱۰۰	۳۷۷	۱۰۰

یافته‌ها

بر اساس نتایج جدول ۱، بیش از ۵۰ درصد از بیماران مورد مطالعه از تشخیص بیماری خودشان، شیوه‌ی درمان و سیر بیماری آگاهی متوسط و ضعیف داشته‌اند. ۵۳/۹ درصد از بیماران آگاهی لازم در مورد عوارض احتمالی بیماری خودشان و حق روش‌های درمانی را نداشتند. ۵۹/۷ درصد از بیماران، از حق انتخاب خاتمه‌ی درمان خود آگاهی لازم را نداشتند. ۵۶/۳ درصد از بیماران اطلاعات کافی در مورد رازدار بودن پزشک و دیگر اعضای تیم درمان را نداشتند.

بحث

نتایج حاصل از مطالعه نشان داد که حدود ۵۰ درصد از بیماران از حقوق خود در جریان بستری در بیمارستان آگاهی لازم را ندارند. بیش از ۵۰ درصد از بیماران در مورد دسترسی به پزشک و دیگر اعضای تیم درمان در طول بستری خود آگاهی لازم را نداشتند. آگاهی بیماران بیش از ۶۰ درصد نسبت به محرمانه بودن اطلاعات پرونده‌ی پزشکی خود ضعیف یا متوسط بود که با یافته‌های پژوهش سلیمی و همکاران همخوانی دارد (۸).

نتیجه‌گیری

نتایج کلی حاصل از این پژوهش نشان داد که درصد قابل توجهی از بیماران آگاهی کافی از مفاد منشور حقوق بیمار ندارند. این عدم آگاهی به ویژه مربوط به حقوق بیمار در

جریان انتقال حین درمان به سایر مراکز درمانی (در صورت نیاز به خدمات تخصصی)، حق اجازه یا عدم اجازه‌ی استفاده از اطلاعات پزشکی پرونده‌ی خودشان، رازداری پزشک معالج و تیم درمان، محرمانه بودن اطلاعات پزشکی و اسرار بیماری نزد بیمارستان و پزشک و اعضای تیم درمان و حتی حق داشتن انتخاب خاتمه‌ی درمان خود بود.

پیشنهادها

یافته‌های این بررسی ضمن مشخص کردن میزان آگاهی از مفاد منشور حقوق بیمار، نقاط ضعف و قوت آن را آشکار نمود که با توجه به آن، پیشنهادات زیر را می‌توان ارائه نمود:

۱. انجام پژوهش در زمینه‌ی میزان آگاهی پزشکان و تیم درمان بیمارستان از منشور حقوق بیمار.
۲. انجام پژوهش در زمینه‌ی میزان آگاهی پرسنل بیمارستان نسبت به حقوق بیماران.
۳. انجام اطلاع‌رسانی به افراد جامعه از طریق رسانه‌های گروهی در مورد حقوق بیمار، حقوق پزشک و حقوق دست‌اندرکاران مراقبت.
۴. تهیه‌ی بروشور و پوستر و نصب در بیمارستان‌ها جهت آگاهی‌رسانی به بیماران.
۵. در نظر گرفتن بخشی از درس اخلاق پزشکی تحت عنوان منشور حقوق بیمار برای دانشجویان پزشکی، پرستاری و مدیریت خدمات درمانی.

References

1. Mosadgh Rad AM. Patient Bill of Rights in Iran and the world. Tehran: Iran Newspaper; 2002. [In Persian].
2. Esna ashari Esfahan P. Investigating the rate of awareness of patients and physicians related to patients right and regarding these in shahid Beheshti hospital in Isfahan. [Research Project]. Isfahan, Faculty of management and medical information, Medical Sciences of Isfahan University; 2005. [In Persian].
3. Nami Nehad MR. Study of medical assistant awareness quantity from patient signets prism. Proceedings of the 4th Annual Memegement congresses; 2005 Jul 26-29; Shiraz, Iran; 2005.
4. Soltani P, Rastin F. Encyclopedia of Library and Information. Tehran: Farhang e Moaser Publication; 2009. [In Persian].
5. Atashghaneh M. Patient right of Persian social providing treatment [Online]. 2001; Available from: URL: <http://www.darman-razavi.ir>. [In Persian].
6. Zahedi Far R. Study of patient right observing quantity in medical records of related hospital to Isfahan University of medical science. [Research Project]. Isfahan: School of Management and Medical Informatics, Medical Sciences of Isfahan University; 2006. [In Persian].
7. Administration of medical treatment and cure and hygiene. Health Assistance Partnership [Online]. 2004; Available from: URL: <http://www.healthassistancepartnership.org/>
8. Salimi GA, Yarmohamadian MH, Baluchestani Asl M. knowledge and observation of patients right by Tamin Ejtemaee Organization in Isfahan. Health Information Management 2006; 3(2): 63-72.

Patient's Knowledge about Patients' Rights Legislation*

Sayed Mohammadreza Bateni¹; Zeinab Sajadi²; Sayed Mohsen Hoseini, PhD³

Abstract

Introduction: Guidelines and rules in the field of ethics is important to patients, but these rules entitled "Patients' Rights Legislation" are not used practically and coherently in Iran's rules. The purpose of this study was to determine the patients' awareness hospitalized in training hospitals of Isfahan city about patients' rights legislation.

Methods: This descriptive cross-sectional study was carried out in the fourth quarter of 2006, in 8 training hospitals in Isfahan city. The knowledge of hospitalized patients regarding their rights legislation was evaluated by interviewers through interviews and completing the relevant checklist. The checklist was prepared by the study of library formulation and its formal validity and reliability was confirmed by experts in this field. The contribution ratio of each hospital from requested 385 patients was determined regarding to the number of active beds and mean of patient's hospitalization period during study. Obtained data analyzed by SPSS software.

Results: Over 50 percent of patients were not aware about the patients' rights legislation. This lack of knowledge, specially was about the rights to transfer the patient during treatment to other medical centers (which requires specialized medical services care), the right to allow or not allow the use of medical information for their own case of matters, secrecy Physician and treatment team, as well as confidentiality of medical information privacy and the need for the patient by the hospital.

Conclusion: The findings of present study have indicated that most of the patients have not proper knowledge about their rights of legislation, which emphasized the importance of patients education in this regard.

Keywords: Awareness; Patients; Legislation.

Type of article: Short Article

Received: 1 Aug, 2007

Accepted: 25 Jan, 2010

Citation: Bateni SM, Sajadi Z, Hoseini SM. **Patient's Knowledge about Patients' Rights Legislation.** Health Information Management 2011; 7(4): 489.

* This article was resulted from project No. 285094 funded by deputy for research Isfahan University of Medical Sciences.

1. Lecturer, Medical Library and Information Sciences, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. (Corresponding Author) Email: bateni@mng.mui.ac.ir

2. Medical Records, Isfahan University of Medical Sciences. Isfahan, Iran.

3. Assistant Professor, Statistic, Isfahan University of Medical Sciences. Isfahan, Iran.