

## میزان رضایت‌مندی مراجعان به درمانگاه‌های خصوصی از رعایت منشور حقوق بیمار

مژگان داداشی<sup>۱\*</sup>، رویا اندرز حبیبی<sup>۲</sup>، عطیه حبیبی مقدم<sup>۲</sup>، مژگان جیلانی<sup>۳</sup>

### مقاله‌ی پژوهشی

#### چکیده

امروزه محترم شمردن حقوق اساسی بیماران به‌عنوان افراد بشر ضروری است و گاهی به‌دلیل ناآگاهی، مشغله‌ی کاری و بی‌توجهی از سوی کادر درمانی، حقوق بیمار نادیده انگاشته می‌شود. با توجه به اهمیت موضوع، پژوهشی در جهت تعیین میزان رضایت‌مندی بیماران از رعایت منشور حقوق بیمار در افراد مراجعه‌کننده به مراکز درمانی خصوصی تحت پوشش شبکه‌ی بهداشت و درمان شهرستان ری در سال ۱۳۸۹ انجام شد.

این پژوهش یک مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی بود که بر روی ۱۵۵ نفر مراجعه‌کننده به درمانگاه‌های خصوصی منتخب تحت پوشش شبکه‌ی بهداشت و درمان شهرستان ری انجام شد. در این مطالعه حیطه‌های اجتماعی، درمانی و اخلاقی منشور حقوق بیمار در جامعه پژوهش بر حسب جنس و سطح تحصیلات مورد بررسی قرار گرفته و میزان رضایت‌مندی از آن در هر یک از بندهای منشور حقوق بیمار مد نظر قرار گرفت.

نتایج نشان داد میزان رضایت‌مندی بیماران از رعایت منشور حقوق بیمار در جامعه مورد پژوهش ۶۵/۲ درصد بوده است. شکایت از خدمات در ۲۸/۴ درصد و جبران خسارت درمانی در ۴۰/۶ درصد موارد رعایت گردید. آگاهی از عوارض و خصوصیات دارویی در ۴۸/۴ درصد، اطلاع از فرآیند ارجاع در ۴۰/۶ درصد، آگاهی از میزان تعرفه‌ها در ۵۳ درصد موارد مشاهده گردید. اطلاع از نام و سمت ارائه‌دهنده‌ی خدمت تنها در ۴۵/۲ درصد، آزادی انتخاب شرکت در پژوهش تنها در ۳۸/۷ درصد از موارد رعایت شد. اختلاف معنی‌داری از نظر میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار بین جامعه‌ی زنان و مردان ( $P = ۰/۶۵$ ) و نیز بر حسب سطوح تحصیلات افراد ( $P = ۰/۷۲$ ) وجود نداشت.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد در درمانگاه‌های خصوصی مورد پژوهش اکثر بندهای منشور حقوق بیمار (۱۵ بند از ۲۳ بند) رعایت می‌گردد. در موارد عدم اطلاع بیماران از عوارض داروها، عدم آشنایی با نام و سمت ارائه‌دهندگان خدمت، عدم آگاهی از فرآیند ارجاع، عدم اطلاع از میزان تعرفه‌های خدمات درمانی نیاز به افزایش آگاهی و آموزش به ارائه‌دهندگان خدمات درمانی وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** منشور حقوق بیمار، رضایت‌مندی، رعایت حقوق بیمار، درمانگاه‌های خصوصی

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد آموزش مامایی، MPH سلامت باروری، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران

<sup>۲</sup> کارشناس مدیریت بحران، شبکه‌ی بهداشت شهر ری، دانشگاه علوم پزشکی تهران

<sup>۳</sup> کارشناس پرستاری، شبکه‌ی بهداشت شهر ری، دانشگاه علوم پزشکی تهران

\* نشانی: خیابان شریعتی، پایین‌تر از خیابان بهارشیراز، ایستگاه عوارضی، جنب بانک سپه، معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی تهران،

تلفن: ۰۹۱۲۷۳۶۷۲۸۷، Email: mojgandadashi@yahoo.com

## مقدمه

در بیش‌تر کشورهای پیشرفته قوانینی به‌منظور تنظیم عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی- درمانی در خصوص رعایت حقوق بیمار تدوین شده است (۱). هدف از منشور حقوق بیمار دفاع از حقوق بیماران و اطمینان از مراقبت کافی از آن‌ها می‌باشد. منشور حقوق بیمار موجب بهبود ارتباط بین بیماران و ارائه‌دهندگان خدمت می‌گردد و کیفیت مراقبت‌های بهداشتی - درمانی را ارتقا می‌دهد. حقوق یک بیمار عبارت است از تکالیفی که یک مرکز درمانی در قبال بیمار به‌عهده دارد. به بیان دیگر، حقوق بیمار رعایت نیازهای جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی مشروع و معقول است که به‌صورت استانداردها، قوانین و مقررات درمانی تبلور یافته و تیم درمان مسؤول و موظف به اجرا و رعایت آن است (۲). شیوه‌های نوین مراقبت‌های بهداشتی - درمانی فقط با تشریح مساعی پزشکی و بیمار می‌تواند مؤثر واقع شود و آگاه نمودن بیماران، سهیم کردن آن‌ها در تصمیم‌گیری و محترم شمردن حقوقشان به بهبودی آن‌ها سرعت می‌بخشد. کارکنان بهداشتی - درمانی بدون آگاهی از مفاهیم اخلاقی و مضامین مرتبط با آن از جمله حقوق بیمار قادر به روبه‌روشدن با چالش‌های پیش رو نبوده و نخواهند توانست خود را با نیازهای حاصل از تغییرات دموگرافیک و تکنولوژیک قرن حاضر منطبق سازند، لذا توجه به این مفاهیم برای ارائه‌ی مراقبت با کیفیت مطلوب از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. شایان ذکر است که منشور حقوق بیمار در ایران در سال ۱۳۸۱ تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمستان ۱۳۸۱ ابلاغ گردید (۳). این منشور با توجه به ارزش‌های والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه‌ی برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه‌ی انسانی میان ارائه‌کنندگان خدمات و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است. نتایج تحقیق سلیمی و همکاران نشان داد که میزان آگاهی و رعایت

منشور حقوق بیمار در خصوص ابعاد رعایت حفظ شأن و مقام بیمار و رعایت عملکردهای حمایتی بیش از حد متوسط بوده است (۴). بر اساس پژوهشی که در خصوص میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان‌های شهر کاشان انجام شده است، رضایت‌مندی بیماران از واحدها و خدمات دریافت‌شده به‌طور نسبی گزارش شده و یکی از عوامل مهم در رضایت‌مندی بیماران ارتباط بین کارکنان و مراکز درمانی با بیماران ذکر شده است. رنگرزجیدی و همکاران طی مطالعه‌ای در مورد میزان رعایت منشور حقوق بیماران بستری در بیمارستان‌های دولتی کاشان نشان دادند که منشور حقوق بیمار در ۶۷/۷۴ درصد موارد رعایت شده است (۵). در این راستا مطالعه‌ی حاضر با هدف تعیین میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیماران مراجعه‌کننده به درمانگاه‌های خصوصی تحت پوشش شبکه‌ی بهداشت و درمان شهرستان ری انجام شده است.

## روش کار

در این مطالعه‌ی توصیفی - تحلیلی ۱۵۵ فرد بالای ۱۸ سال که سواد خواندن و نوشتن داشته و به درمانگاه‌های خصوصی تحت پوشش شبکه‌ی بهداشت و درمان شهرستان ری (منطقه ۱۵ و ۲۰ تهران) مراجعه کرده بودند شرکت داشتند. روش نمونه‌گیری به‌صورت خوشه‌ای تصادفی انجام گرفت به‌طوری‌که از درمانگاه‌های تحت پوشش ۶ درمانگاه خصوصی که بیش‌ترین آمار مراجعان روزانه را داشتند انتخاب شده و در یک روز پرسشگر به درمانگاه مورد نظر مراجعه کرده و به کلیه‌ی مراجعان واجد شرایط شرکت در مطالعه پرسشنامه را تحویل می‌داد. نحوه‌ی انتخاب نمونه به‌صورت تصادفی ساده از بین مراجعان به درمانگاه صورت گرفت. پرسشنامه توسط خود افراد و بدون حضور مسؤولین یا پرسنل درمانگاه تکمیل می‌شد. قبل از تکمیل پرسشنامه از افراد شرکت‌کننده به‌طور شفاهی رضایت شرکت در مطالعه کسب گردید. ابزار اندازه‌گیری داده‌ها پرسشنامه‌ی لیکرت با ۲۸

## نتایج

یافته‌ها نشان داد که میانگین سنی واحدها ۳۵/۵ سال (حداقل ۱۸ سال و حداکثر ۷۴ سال)، از نظر سطح تحصیلات ۱۹/۴ درصد افراد زیر دیپلم و ۴۰ درصد افراد دیپلم، به ترتیب کم‌ترین و بیش‌ترین فراوانی را داشتند. از نظر جنس ۲۹/۷ درصد از افراد شرکت‌کننده را مردان و ۷۰/۳ درصد را زنان تشکیل می‌دادند. در ارتباط با میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار یافته‌ها نشان داد اکثریت بندهای منشور حقوق بیمار (۱۵ بند از ۲۳ بند) رعایت می‌گردد و میزان رضایت‌مندی مراجعان از رعایت منشور حقوق بیمار ۶۵/۲ درصد است، به طوری که در حیطه‌ی اجتماعی منشور حقوق بیمار اطلاعات درمانی ۸۵/۵ درصد از افراد به طور مخفیانه حفظ می‌شود و برای ۷۸/۷ درصد افراد خدمات درمانی به طور عادلانه توزیع می‌گردد. در حیطه‌ی درمانی منشور حقوق بیمار، ۶۸/۴ درصد از افراد خدمات اورژانس را در اسرع وقت دریافت نمودند؛ ۸۰ درصد از افراد به خدمات بهداشتی، درمانی و دارویی کافی و مناسب دسترسی داشتند؛ تنها ۴/۵ درصد از افراد دارای بیماری خاص از خدمات درمانی لازم محروم بودند؛ در ۷۱/۶ درصد موارد خدمات درمانی در کوتاه‌ترین زمان به افراد ارائه شده است؛ ۶۰ درصد از افراد اظهار داشتند در تصمیم‌گیری‌های درمانی بیمارشان مشارکت می‌کنند و ۷۴/۸ درصد از افراد از روند درمان بیماری خود آگاهی داشتند. در حیطه‌ی اخلاقی منشور حقوق بیمار در ۸۴/۵ درصد موارد خدمات درمانی به طور محترمانه و دلسوزانه ارائه می‌شود؛ ۶۹/۷ درصد افراد، فرد ارائه‌دهنده‌ی خدمات درمانی را خود انتخاب می‌کردند و ۷۷/۴ درصد افراد، حق تغییر پزشک یا ارائه‌دهنده‌ی خدمات درمانی خود را داشتند؛ ۷۴/۸ درصد از مراجعان اظهار داشتند در درمان به اعتقادات مذهبی ایشان اهمیت داده می‌شود؛ ۹۳/۵ درصد از افراد در محیطی امن و خصوصی معاینه می‌شدند؛ در ۶۷/۱ درصد موارد اطلاعات کامل از بیماری و درمان آن به بیمار داده می‌شد؛ در ۸۹/۷ درصد موارد حریم خصوصی بیمار در

سؤال بسته بود. از جمله سؤالات مورد نظر: بیمار در تصمیم‌گیری برای بیماری خود مشارکت می‌کند؛ بیمار از خصوصیات داروهای تجویزی و عوارض ناخواسته آن اطلاع دارد؛ اطلاعات درمانی بیمار به طور مخفیانه حفظ می‌شود. در همه‌ی سؤالات نظر بیماران بر اساس اجزای رضایت‌مندی کسب می‌شد. سؤالات از دو بخش تشکیل گردید. سؤالات بخش اول در رابطه با مشخصات دموگرافیک افراد و سؤالات بخش دوم مربوط به هر یک از بندهای منشور حقوق بیمار مصوبه‌ی وزارت بهداشت و درمان بوده است. سؤالات بر اساس مفاد منشور حقوق بیمار با تجدید نظر سال ۱۳۸۸ می‌باشد که جهت اجرا به همه‌ی مراکز درمانی اعلام شده است. روایی پرسشنامه توسط ۴ نفر از صاحب‌نظران در این زمینه بررسی شد. پایایی پرسشنامه به وسیله‌ی روش *test-retest* کنترل گردید، به این شکل که در ۲ درمانگاه برای ۱۰ نفر این پرسشنامه تکمیل گردیده و دو هفته بعد مجدداً در همان درمانگاه‌ها تکمیل شد، به طوری که اگر همان افراد طبق توصیه پرسشگر به درمانگاه مراجعه کرده بودند توسط همان افراد و در صورت عدم مراجعه به صورت تلفنی تکمیل می‌شد تا قابلیت تکرارپذیری آن مشخص گردد. اختلاف میانگین پاسخ به سؤالات در دو مرحله بررسی شد که مؤید پایایی پرسشنامه بود. ضریب آلفا کرونباخ ۰/۸ برای تأیید پایایی پرسشنامه محاسبه گردید. اجزای رضایت‌مندی بر اساس راضی و نسبتاً راضی و ناراضی تقسیم‌بندی شده بود. در این مطالعه میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار در مراجعان به درمانگاه‌های خصوصی و تفاوت آن بر حسب جنس و میزان تحصیلات مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۱۳ انجام شد و از روش‌های آمار توصیفی و تحلیلی استفاده گردید. از روش‌های آمار توصیفی برای توصیف داده‌ها و گزارش تعداد و درصد با حدود اطمینان ۹۵ درصد و از آزمون کای دو و آنالیز واریانس یک‌طرفه جهت تجزیه و تحلیل آمار استفاده گردید.

از رعایت منشور حقوق بیمار وجود ندارد (جدول شماره ۱). سایر اطلاعات به‌دست آمده نشان می‌دهد میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار بین جامعه‌ی زنان و مردان به لحاظ آماری اختلاف معنی‌داری ندارد ( $P=۰/۶۵$ ) و همچنین میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار بین سطوح مختلف تحصیلات تفاوت معنی‌داری را نشان نداد ( $P=۰/۷۲$ ).

زمان ارائه خدمات درمانی حفظ می‌گردید و ۹۴/۲ درصد از افراد اظهار داشتند که اسرارشان نزد پزشک معالج حفظ می‌شود. یافته‌ها نشان داد در مورد شکایت از نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات، جبران خسارات درمانی، اطلاع از عوارض ناخواسته و خصوصیات دارویی، حق عدم پذیرش درمان، اطلاع از فرآیند ارجاع به مراکز بالاتر، آگاهی از میزان تعرفه‌های خدمات درمانی، آشنایی با نام و سمت ارائه‌دهندگان خدمات درمانی و آزادی انتخاب شرکت در پژوهش‌ها، رضایت‌مندی

جدول شماره ۱ - توزیع فراوانی رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار در درمانگاه‌های خصوصی

| رضایت‌مندی                                     | راضی درصد فراوانی | ناراضی درصد فراوانی | نسبتاً راضی درصد فراوانی | جمع کل درصد فراوانی |
|--|-------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|
| حق شکایت از نحوه‌ی ارائه‌ی خدمات               | ۲۸/۴٪             | ۷۱/۶٪               | ۰                        | ۱۰۰٪                |
| حق جبران خسارات درمانی                         | ۴۰/۶٪             | ۱۹/۴٪               | ۲۹/۶٪                    | ۱۰۰٪                |
| اطلاع از عوارض ناخواسته و خصوصیات دارویی       | ۴۸/۴٪             | ۴۸/۴٪               | ۳/۲٪                     | ۱۰۰٪                |
| حق سرباز زدن از پذیرش درمان                    | ۴۷/۱٪             | ۳۸/۷٪               | ۱۴/۲٪                    | ۱۰۰٪                |
| آگاهی از فرآیند ارجاع به مراکز درمانی بالاتر   | ۴۰/۶٪             | ۵۶/۱٪               | ۲/۶٪                     | ۱۰۰٪                |
| آگاهی از میزان تعرفه‌های خدمات درمانی          | ۴۷/۱٪             | ۵۲/۳٪               | ۰/۶٪                     | ۱۰۰٪                |
| آشنایی با نام و سمت ارائه‌دهندگان خدمات درمانی | ۴۵/۲٪             | ۴۹٪                 | ۵/۸٪                     | ۱۰۰٪                |

بحث

در این مطالعه میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیماران مراجعه‌کننده به درمانگاه‌های خصوصی تحت پوشش شبکه‌ی بهداشت و درمان شهرستان ری در سال ۱۳۸۹ مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های مطالعه نشان داد رضایت‌مندی در مورد رعایت اکثر بندهای منشور حقوق بیمار (۶۵/۲ درصد) در مراجعان به درمانگاه‌های خصوصی وجود دارد. نتایج تحقیق رنگرزجادی و همکاران نیز میزان رعایت منشور

حقوق بیمار را ۶۷/۷۴ درصد گزارش کرده بود (۵). ملکشاهی نیز میزان رعایت حقوق بیمار در بیمارستان‌های خرم‌آباد را ۵۶/۲ درصد گزارش نموده است (۶) که با نتایج پژوهش حاضر مطابقت دارد. در رابطه با رعایت حیطه‌ی اجتماعی منشور حقوق بیمار یافته‌ها نشان داد که ۴۰/۶ درصد مراجعان از نحوه‌ی جبران خسارات درمانی اطلاعی نداشتند. در این راستا مطالعه‌ی رنگرزجادی و همکاران در کاشان نشان داد که میزان رعایت

یافته‌ها نشان داد که تنها ۴۷/۱ درصد از افراد مورد پژوهش از میزان تعرفه‌های درمانی اطلاع داشتند، در حالی که در تحقیق رنگرزجدی و همکاران میزان رعایت حق بیمار در مورد اطلاع از مقدار هزینه‌های درمانی تنها ۳۷/۰۳ درصد به دست آمد (۵). کشوری و همکاران نیز در بررسی نگرش بیمار نسبت به رعایت حقوق بیماران در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان گزارش نمودند که ۴۳/۳ درصد از بیماران در مورد میزان تعرفه‌ها توجیه شده بودند (۱۰)، که با این مطالعه هم‌خوانی دارد. عدم نصب تعرفه‌های اعلام شده وزارت بهداشت در درمانگاه‌ها سبب آگاهی کم مراجعان به درمانگاه‌های خصوصی مورد مطالعه می‌باشد.

نتایج پژوهش نشان حاضر داد که میزان رضایت‌مندی از رعایت حق بیمار در حفظ اسرار بیماران نزد پزشک معالج ۹۴/۲ درصد بوده است، در حالی که در مطالعه رنگرزجدی و همکاران محرمانه ماندن اطلاعات پزشکی در جامعه‌ی مورد پژوهش ۶۳/۰۵ درصد ذکر شده است (۵). وسکویی و همکاران میزان رعایت حق بیمار در خصوص محرمانه ماندن اطلاعات و رازداری را ۵۶ درصد ذکر کرده‌اند (۷) و حسینیان میزان محرمانه ماندن برنامه‌های مراقبتی و درمانی بیماران را ۷۸/۸ درصد گزارش کرده است (۹). هم‌چنین گودرزی و همکاران در نظرخواهی از پرستاران و پزشکان میزان رعایت محرمانه بودن مذاکره‌ی بیمار با پزشک را ۸۳ درصد گزارش نموده‌اند (۱۱)، که با این مطالعه مطابقت ندارد. کوچک بودن جامعه‌ی آماری در منطقه‌ای بومی و آشنایی بیش‌تر بیماران با کادر درمانی درمانگاه موجب برقراری ارتباط بیش‌تر پزشک و بیمار شده و به این دلیل محرمانه ماندن اطلاعات درمانی در مطالعه‌ی حاضر مورد توجه بیش‌تری قرار گرفته است.

میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار در مورد حق تغییر پزشک یا ارائه‌دهنده‌ی خدمات درمانی در مطالعه‌ی کنونی ۷۷/۴ درصد بوده است که با نتایج تحقیق رنگرزجدی و همکاران در کاشان که حق تعویض پزشک را ۷۱/۵۶ درصد

حق بیمار در اعتراض به هزینه‌های درمانی و جبران خسارات آن ۲۵/۰۸ درصد بوده است (۵) که با مطالعه‌ی حاضر هم‌خوانی ندارد. این عدم مطابقت ممکن است به دلیل اطلاع‌رسانی بهتر و پیگیری بیش‌تر افراد در تهران نسبت به شهرستان‌ها باشد.

نتایج تحقیق نشان داد میزان رضایت‌مندی از رعایت منشور حقوق بیمار در خصوص اطلاع از روند تشخیص و درمان بیماری در جامعه‌ی مورد پژوهش ۷۴/۸ درصد است که در پژوهش رنگرزجدی و همکاران این میزان ۸۰/۷۲ درصد ذکر شده است (۵). وسکویی و همکاران در تحقیقی در مورد رعایت حقوق بیماران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران میزان رعایت حقوق بیمار در ارتباط با ارائه‌ی اطلاعات را ۴۷/۳ درصد (۷) و نعمت‌اللهی در شیراز این میزان را ۷۸/۵ گزارش کرده است (۸) که با نتایج مطالعه‌ی حاضر مطابق است. در درمانگاه‌های خصوصی مورد پژوهش روند درمان تا حد مناسبی به بیماران توضیح داده می‌شد که این امر به علت آشنایی خود مراجعان به حقوق خویش است.

در پژوهش حاضر حق ارائه‌ی خدمات درمانی به‌طور محرمانه و دلسوزانه به بیمار در ۸۴/۵ درصد موارد رعایت شده است. رنگرزجدی و همکاران رفتار محرمانه‌ی کارکنان با بیماران را ۸۴/۵ درصد گزارش نموده (۵) و نعمت‌اللهی این میزان را ۸۶/۲ درصد ذکر کرده است (۸). هم‌چنین، حسینیان میزان رعایت حق احترام به بیمار را ۸۵ درصد گزارش کرده است (۹) که با مطالعه‌ی کنونی هم‌خوانی دارد. مطالعه‌ی وسکویی و همکاران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران نشان داد برقراری ارتباط مناسب با بیمار در ۶۰ درصد موارد رعایت شده است (۷). عدم مطابقت این میزان ممکن است به دلیل ازدحام بیش از حد بیمارستان‌های آموزشی و عدم وجود فرصت کافی جهت برقراری ارتباط مناسب با بیماران بوده باشد که این مشکل در درمانگاه‌های خصوصی مورد نظر این پژوهش وجود نداشت.

به‌دست آورد (۵) و پژوهش حسینیان که در بررسی نگرش پرستاران در مورد رعایت حقوق مددجویان، قبول یا رد پزشک ۶۷/۷ درصد گزارش شده است (۹) مطابقت دارد. اکثر مراجعان به درمانگاه‌های تحت پوشش اهالی همان منطقه بوده و با پزشکان کشیک ارتباط زیادی دارند که به این دلیل انتخاب پزشک برای آنان راحت‌تر صورت می‌گیرد.

نتایج مطالعه‌ی حاضر نشان داد حق آگاهی از عوارض ناخواسته و خصوصیات دارویی ۴۸/۴ درصد بوده است. وسکوویی و همکاران حق دریافت آموزش سلامت را ۵۳ درصد گزارش نموده‌اند (۷) و مطالعه‌ی گوزلیان و همکاران در زنجان نشان داد که عدم ارائه‌ی اطلاعات کافی در ارتباط با داروها ۲۶ درصد بوده است (۱۲). به علت ازدحام درمانگاه‌های مورد پژوهش آموزش نحوه‌ی درمان و داروهای تجویزی توسط پزشکان به‌نحو مناسب انجام نمی‌شود.

در پژوهش حاضر میزان رعایت حقوق بیمار در ارتباط با ایجاد حریم خصوصی بیمار در زمان ارائه‌ی خدمات درمانی ۸۹/۷ درصد بوده است. ملکشاهی این میزان را ۱۰ درصد (۶)، وسکوویی و همکاران ۵۵ درصد (۷)، و رحمانی و همکاران حق خلوت بیماران را در طی مراقبت‌های پرستاری ۲۷ درصد ذکر می‌کنند (۱۳) که هیچ‌یک با مطالعه‌ی کنونی هم‌خوانی ندارد. به علت محیط مذهبی اهالی منطقه‌ی تحت پوشش درمانگاه‌ها، حفظ حریم خصوصی بیماران به‌خصوص در بخش اورژانس درمانگاه‌ها مد نظر مدیران درمانگاه‌ها قرار می‌گیرد.

حق بیمار در خصوص پذیرش یا سرباز زدن از درمان در این پژوهش ۴۷/۱ درصد بوده است. وسکوویی و همکاران حق اختیار و استقلال رای بیماران را ۳۶ درصد ذکر کرده‌اند (۷). گودرزی و رهنما میزان رعایت حقوق بیماران در مورد انتخاب روش درمانی را ۵۱ درصد گزارش نموده‌اند (۱۱) که با تحقیق حاضر هم‌خوانی دارد. تفاوت سطح فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی مراجعان به درمانگاه‌های مورد نظر موجب می‌گردد تا اختیار در انتخاب درمان از سوی پزشک به

آنان واگذار نگردد.

### نتیجه‌گیری

نظام‌های خدمات سلامت باید در جهت تلاش کنند تا بیماران را در جامعه نسبت به حقوق خویش آشنا نمایند و این امر نیاز به تلاش در این زمینه دارد. پارساپور و همکاران طراحی متناسب شاخص‌های ارزیابی و رعایت حقوق بیمار و لحاظ آن‌ها در ارزشیابی مراکز ارائه‌ی خدمات سلامت و ارائه‌ی برنامه‌ی مناسب آموزشی و اطلاع‌رسانی در زمینه‌ی منشور حقوق بیمار برای جامعه‌ی ارائه‌دهنده و گیرنده‌ی خدمات سلامت را از راهکارهای تحقق مفاد منشور حقوق بیمار می‌دانند (۳).

شرکت بیماران در تصمیم‌گیری منجر به افزایش آگاهی و ارتقای نتایج درمان می‌گردد. لذا برنامه‌ریزی جهت تشویق بیماران به شرکت در تصمیم‌گیری‌ها و آشنایی با میزان مسؤلیت بیمار و حق انتخاب او باید مد نظر قرار گیرد. جهت ارتقای حقوق بیمار باید تلاش‌های همه‌جانبه‌ای صورت گیرد. با افزایش کادر پرستاری و گروه بهداشتی رعایت حقوق بیمار بیش‌تر مورد توجه قرار خواهد گرفت. تشویق و قدردانی از پزشکان و پرستاران در زمینه‌ی عملکردهای حمایتی ایشان از بیماران در جهت طرح تکریم ارباب رجوع از مواردی است که نیاز به توجه ویژه دارد.

از آن‌جا که اکثر بندهای منشور حقوق بیمار که رضایت‌مندی از آنان وجود نداشته است از عوامل مهم شکایات از مراکز درمانی است توصیه می‌شود با انجام برنامه‌های آموزشی مناسب جهت پرسنل ارائه‌دهنده‌ی خدمات درمانی، توجه بیش‌تری در این مورد برانگیخته شود. پیگیری موارد نقض حقوق بیماران و تصویب قوانین و مقرراتی برای تضمین حقوق بیماران از مواردی است که باید مورد توجه سیاست‌گذاران سلامت قرار گیرد.

از آن‌جا که این مطالعه در بخشی از جنوب استان تهران انجام شده است ممکن است قابل تعمیم به کل استان تهران یا کشور نباشد و ممکن است به‌عنوان محدودیت این پژوهش

محسوب گردد. با توجه به این که مکان پژوهش در منطقه‌ی جنوب تهران (منطقه ۱۵ و ۲۰) انجام شده است، پیشنهاد می‌شود با توجه به تفاوت فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی، در مناطق دیگر تهران نیز چنین مطالعه‌ای انجام گیرد. با توجه به این که مطالعه در درمانگاه‌های خصوصی انجام گرفته است پیشنهاد می‌شود چنین پژوهشی در مورد درمانگاه‌های دولتی نیز انجام شود.

## منابع

- ۱- درگاهی ح، اسحاقی ش. مطالعه تطبیقی منشور حقوق بیمار در کشورهای منتخب با کشور ایران. مجله دیابت و لیپید ایران ۱۳۸۶؛ ویژه نامه اخلاق پزشکی: ۸-۹۱.
- ۲- جعفرعاملی م. اخلاق پزشکی در اسلام. تهران: انتشارات صحیفه؛ ۱۳۶۷، ص ۲۵۷.
- ۳- پارساپور ع، باقری ع، لاریجانی ب. منشور حقوق بیمار در ایران. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی ۱۳۸۸؛ ویژه نامه: ۳۹-۴۵.
- ۴- سلیمی ق، یارمحمدیان م ح، بلوچستانی اصل ح. آگاهی و رعایت منشور حقوق بیمار توسط کارکنان مراکز درمانی تامین اجتماعی استان اصفهان. مجله مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۵؛ دوره ۳ (شماره ۲) : ۲۰-۱۶.
- ۵- رنگرزجدی ف، ربیعی ر. میزان رعایت منشور حقوق بیماران در بیمارستان‌های دولتی کاشان در سال ۱۳۸۱. فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۱۳۸۴؛ شماره ۱: ۶۲-۷۱.
- ۶- ملکشاهی ف. میزان رعایت منشور حقوق بیمار توسط مراقبت کنندگان از دیدگاه بیماران بیمارستان شهدای خرم آباد. خلاصه مقالات دومین کنگره بین المللی اخلاق پزشکی ایران؛ ۳۰-۲۸ فروردین ۱۳۸۷؛ تهران، ایران؛ مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۸۷.
- ۷- وسکویی اشکوری خ، کریمی م، اثنی عشری ح، کهن ن. بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیماران در بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی تهران. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی ۱۳۸۸؛ دوره ۲ (شماره ۴) : ۴۷-۵۳.
- ۸- نعمت‌اللهی م. بررسی میزان رعایت منشور حقوقی بیماران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت

- و اطلاع‌رسانی. تهران. دانشگاه علوم پزشکی ایران؛ سال ۱۳۷۹.
- ۹- حسینیان م. بررسی نگرش پرستاران در مورد رعایت حقوق مددجویان در بخش‌های بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان. خلاصه مقالات دومین کنگره بین‌المللی اخلاق پزشکی ایران؛ ۳۰-۲۸ فروردین ۱۳۸۷؛ تهران، ایران؛ مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۸۷.
- ۱۰- کشوری م و همکاران. بررسی نگرش بیمار نسبت به رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ۱۳۸۱. خلاصه مقالات اولین همایش سراسری منشور حقوق بیمار؛ ۱۳۸۲؛ فسا، ایران؛ دانشگاه علوم پزشکی فسا؛ ۱۳۸۲.
- ۱۱- گودرزی م ر، رهنما م. بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیمار توسط پزشکان و پرستاران در بیمارستان امیرالمومنین شهر زابل. خلاصه مقالات اولین همایش سراسری منشور حقوق؛ ۱۳۸۲؛ فسا، ایران؛ دانشگاه علوم پزشکی فسا؛ ۱۳۸۲.
- ۱۲- گوزلیان کامکار ن، ولی مقدم س. بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از پزشکان در یکی از مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۵. خلاصه مقالات دومین کنگره بین‌المللی اخلاق پزشکی ایران؛ ۳۰-۲۸ فروردین ۱۳۸۷؛ تهران، ایران؛ مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۸۷.
- ۱۳- رحمانی آ، قهرمانیان آ. میزان رعایت خلوت بیماران در طی مراقبت‌های پرستاری از دیدگاه پرستاران و بیماران. خلاصه مقالات دومین کنگره بین‌المللی اخلاق پزشکی ایران؛ ۳۰-۲۸ فروردین ۱۳۸۷؛ تهران، ایران؛ مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۸۷.