



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۵۱۱۷

چاپ اول

بهمن ۱۳۹۱

INSO
15117
1st. Edition
Feb.2013

مداخلات پرستاری – کنترل اثرات داروهای
شیمی درمانی بر کلیه-آیین کار

**Nursing interventions-
Chemotherapy-Related Nephrotoxicity –
Code of practice**

ICS: 11.020

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادات در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

« مداخلات پرستاری - کنترل اثرات داروهای شیمی درمانی بر کلیه - آیین کار »

رئیس:

میرزا بیگی ، غضنفر
(کارشناس ارشد کارافرینی)

دبیر:

سالمی، صدیقه
(کارشناس ارشد پرستاری)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اعلاء، مریم

(کارشناس ارشد آموزش پزشکی)

پروین، لیلی

(کارشناس ارشد پرستاری)

حیدری، شیوا

(کارشناس ارشد پرستاری بهداشت جامعه)

رضوی، سیده مریم

(کارشناس پرستاری)

سنجری، مهناز

(کارشناس ارشد پرستاری)

سیدالشهدایی، مهناز

(کارشناس ارشد)

شیرازی، فاطمه

(کارشناس ارشد پرستاری)

عالیخانی، مریم

(کارشناس ارشد پرستاری)

مصطفوی، اشرف

(کارشناس ارشد پرستاری)

نساج، زهرا

(کارشناس ارشد پرستاری)

وفاییان، نادیا

(کارشناس پرستاری)

سمت/نماینده

رئیس سازمان نظام پرستاری ایران

معاون فنی سازمان نظام پرستاری

کارشناس مرکز تحقیقات غدد و متابولیسم دانشگاه علوم پزشکی تهران

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی ارومیه

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران

پرستار بخش آی سی یو اورژانس بیمارستان نمازی شیراز

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

مدیر پرستاری بیمارستان میلاد

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ه	پیش گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۲	۴ اهداف مداخله ای
۲	۵ حداقل وسایل مورد نیاز
۲	۶ روش انجام کار
۳	۷ شرایط انجام کار
۳	۸ شرایط ارائه دهنده خدمت
۴	۹ نکات آموزشی
۵	پیوست الف (الزامی) حقوق مددجو / بیمار
۶	پیوست ب (اطلاعاتی) منشور حقوق بیمار / مددجو در ایران

پیش گفتار

استاندارد " مداخلات پرستاری - کنترل اثرات داروهای شیمی درمانی بر کلیه - آیین کار " که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط به موجب بند ۵ ماده ۳ قانون سازمان نظام پرستاری مصوب ۸۱/۹/۱۱ مجلس شورای اسلامی توسط سازمان نظام پرستاری تهیه و تدوین شده و در چهل و ششمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۵ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منابع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

۱- بلک و هوکس. پرستاری داخلی و جراحی. ترجمه اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی ۱۳۸۵. تهران جامعه نگر، سالمی.

۲- سازمان نظام پرستاری . استاندارد های خدمات پرستاری. تهران. ۱۳۸۵.

۳- افتخار، زهرا همکاران. راهنمای کامل شیمی درمانی نشر کتاب میر تهران چاپ اول ۱۳۸۰ .

4-Smeltzer,Suzanne C.Hinkle,Janice L.Brunner and Suddarth Textbook of Medical –Surgical Nursing .11th Edition,Philadelphia: Lippincott Co.,2010

5-Jadith schilling. Nursing Procedures. Fifth Edition.2009

6-Karen,Holland.Mini Encyclopaedia of nursing.2005

7-2012 ology Nursing Drug Handbook By Gail M. Wilkes, Margaret Barton-Burke

8-Cancer Nursing: Principles and Practice edited by Connie Henke Yarbro, Debra Wujcik, Barbara Holmes Gobel

9-Delmar Nurse's Drug Handbook 2012 By George R. Spratto, Ph.D., George R. Spratto, Adrienne L. Woods

10-A guide to JCAHO's medication management standards By Joint Commission Resources, Inc 2003

11-Supportive Oncology E-Book: Expert Consult By Mellar P. Davis, Petra Feyer, Petra Ortner, Camilla Zimmermann 2011

مداخلات پرستاری - کنترل اثرات داروهای شیمی درمانی بر کلیه - آیین کار

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، شناسایی و اجرای اصول کلی مداخلات پرستاری در کنترل اثرات داروهای شیمی درمانی بر کلیه به منظور کاهش عوارض ناشی از مسمومیت با داروهای شیمی درمانی و نمایش طرح گام به گام این خدمت جهت بهبود کیفیت کار، پیشگیری از خطاهای احتمالی و همچنین امکان اجرای یکسان خدمات می باشد.

این استاندارد برای موارد زیر کاربرد دارد:

الف - در کلیه بخش های انکولوژی در صورت نیاز به این خدمت برای ارائه مراقبت های پرستاری یکسان و روشن.

ب - در مراجع قضائی به منظور سندی قیاسی برای بررسی کیفیت اقدامات انجام شده.

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد محسوب می شود.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه های بعدی آن مورد نظر است.

استفاده از مراجع زیر برای کاربرد استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۰۵: سال ۱۳۸۹، مداخلات پرستاری - اصول کلی آموزش به مددجو- بیمار - آیین کار.

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۰۸: سال ۱۳۸۹، مداخلات پرستاری - اندازه گیری فشار خون - آیین کار.

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۲۸: سال ۱۳۸۹، مداخلات پرستاری - بررسی تنفس - آیین کار.

۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۳۲: سال ۱۳۸۹، مداخلات پرستاری - ارزیابی نبض رادیال - آیین کار.

۵-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۴۲: سال ۱۳۸۹، مداخلات پرستاری - گزارش نویسی - آیین کار.

۶-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۶۱: سال ۱۳۸۹، مداخلات پرستاری - بررسی دستورات پزشک - آیین کار.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۳

پرستار انکولوژی

پرستاری است با مدرک کارشناسی پرستاری ، گواهی احیای قلبی - ریوی ، مهارت های مایع درمانی ، دانش کافی در مورد تمامی زمینه های مربوط به داروهای آنتی نئوپلاستیک شامل فارماکولوژی ، متابولیسم دارو ، آماده سازی ، محاسبه ی دوز دارویی ، تداخلات دارویی ، عوارض جانبی داروهای شیمی درمانی . لازم به یادآوری است گواهی های فوق هر ۲ سال یک بار باید تمدید شود .

۲-۳ مددجو / بیمار

شخصی که برای دریافت خدمات درمانی به یکی از مراکز بهداشتی / درمانی مراجعه می کند .

۴ اهداف مداخله ای

کاهش عوارض ناشی از مسمومیت با دارو های شیمی درمانی .

۵ حداقل وسایل مورد نیاز

۱-۵ ست کامل تزریق وریدی در صورت لزوم .

۲-۵ ست کامل کنترل علائم حیاتی .

۶ روش انجام کار

۱-۶ بررسی دستور پزشک مبنی بر نوع دارو ، دوز و طول درمان مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۶۱ .

۲-۶ تعیین هویت مددجو / بیمار .

۳-۶ تهیه شرح حال اولیه به ویژه بررسی بیماری های زمینه ای نظیر دیابت ، بیمارهای عروقی و کلیوی .

۴-۶ انجام معاینه فیزیکی .

۵-۶ بررسی آزمایشات در خواست شده توسط پزشک معالج با تاکید بر کنترل نتایج کلیرانس کراتنین ، کراتنین ، PH ادرار ، BUN و الکترولیت ها قبل و حین و بعد از درمان .

۶-۶ گزارش فوری هر گونه اختلال در سطح آزمایشات .

هشدار - پرستار باید اطلاعات لازم در زمینه نحوه پایش عوارض نظیر کاهش برون ده ادراری ، افزایش کراتنین و BUN ، کاهش کلیرانس کراتنین ، آنوری و دهیدراتاسیون و الیگوری را داشته باشد .

۷-۶ حصول اطمینان از هیدراتاسیون کافی مددجو / بیمار از ۲۴ ساعت قبل ، حین و ۲۴ تا ۴۸ ساعت بعد از شیمی درمانی .

۸-۶ در صورت عدم وجود محدودیت ، تجویز روزانه ۳ تا ۴ لیتر مایعات .

۹-۶ در صورت تجویز پزشک معالج ، تجویز مایعات وریدی .

۱۰-۶ کنترل جذب و دفع مایعات .

هشدار - گزارش فوری به پزشک معالج ، زمانی که دفع ادرار کمتر از ۱۲۰ میلی لیتر باشد .

۱۱-۶ بررسی ادرار از نظر خون مخفی در طی زمان شیمی درمانی .

۱۲-۶ کنترل دقیق علائم حیاتی مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۳۲ ، ۱۵۰۲۸ و ۱۵۰۰۸ .

۱۳-۶ آموزش به مددجو / بیمار مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۰۵ .

۱۳-۶-۱ دادن اطلاعات لازم به مددجو / بیمار در مورد نام دارو ، میزان مصرف و اثرات سمی آن ها در طول درمان ، علائم و نشانه های سمیت .

یادآوری - بیماری های زمینه ای کلیوی و مصرف هم زمان داروهایی که دارای عوارض سمی کلیوی می باشند و کاهش حجم مایعات در بدن از عوامل خطر زا برای بیماران / مددجویان تحت درمان با داروهای شیمی درمانی است .

۱۳-۶-۲ آموزش به مددجو / بیمار در زمینه اهمیت انجام دوره ای آزمایشات کلیوی حین درمان و بعد از آن .

۱۳-۶-۳ آموزش به بیمار و خانواده وی تا در صورت بروز علائم سمیت کلیوی بلافاصله بیمار را به مرکز درمانی انتقال دهند .

۱۳-۶-۴ آموزش به مددجو / بیمار مبنی بر اهمیت پیگیری درمان به شکل سرپایی .

هشدار - تلفن تماس با مرکز درمانی یا پزشک معالج باید در اختیار مددجو / بیمار یا خانواده وی قرار گیرد .

۱۴-۶ ثبت اطلاعات و یافته ها مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۴۲ شامل :

الف - شکایت های مددجو / بیمار .

ب - مشاهدات و اقدامات پرستاری انجام شده .

پ - آموزش های داده شده به مددجو / بیمار .

ت - جذب و دفع مددجو / بیمار .

ث - سایر موارد .

۷ شرایط انجام کار

۷-۱ دقت و صحت در انجام کار .

۷-۲ حفظ حریم و حرمت مددجو / بیمار .

۷-۳ ارائه توضیحات لازم به مددجو / بیمار .

۸ شرایط ارائه دهنده خدمت

این فرایند کار توسط پرستار در کلیه بخش ها در صورت نیاز برای مددجو / بیمار انجام می گیرد .

۹ نکات آموزشی

۹-۱ از جمله داروهای شیمی درمانی که بیشترین خطر سمیت کلیوی را دارند ، سیس پلاتین ، متوتروکسات می باشند .

۹-۲ با هیدراتاسیون زیاد و برقراری دیورز به نحوی که برون ده ادراری حداقل ۱۰۰ سانتی متر مکعب در ساعت باشد از سمیت کلیوی داروی سیس پلاتین جلوگیری می شود .

پیوست الف

(الزامی)

حقوق مددجو / بیمار

الف-۱ مددجو / بیمار حق دارد در اسرع وقت درمان و مراقبت مطلوب ، مؤثر و همراه با احترام کامل را بدون توجه به عوامل نژادی فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشد .

الف-۲ مددجو / بیمار حق دارد محل بستری ، پزشک ، پرستار و سایر اعضای گروه معالج را در صورت تمایل بشناسد .

الف-۳ مددجو/ بیمار حق دارد در خصوص مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری خود اطلاعات ضروری را شخصاً و یا در صورت تمایل از طریق یکی از وابستگان از پزشک معالج درخواست نماید به طوری که در فوریت‌های پزشکی این امر نباید منجر به تأخیر در ادامه درمان یا تهدید جانی مددجو/ بیمار گردد.

الف-۴ مددجو/ بیمار حق دارد قبل از معاینات و اجرای درمان اطلاعات ضروری در خصوص عوارض احتمالی و یا کاربرد سایر روش‌ها را در حد درک خود از پزشک معالج دریافت و در انتخاب شیوه نهایی درمان مشارکت نماید.

الف-۵ مددجو/ بیمار حق دارد در صورت تمایل شخصی و عدم تهدید سلامتی آحاد جامعه طبق موازین قانونی رضایت شخصی خود از خاتمه درمان را اعلام و یا به دیگر مراکز درمانی مراجعه نماید.

الف-۶ مددجو/ بیمار حق دارد جهت حفظ حریم شخصی خود از محرمانه ماندن محتوای پرونده پزشکی، نتایج معاینات و مشاوره‌های بالینی جز در مواردی که براساس وظایف قانونی از گروه معالج استعلام صورت می‌گیرد اطمینان حاصل نماید.

الف-۷ مددجو/ بیمار حق دارد از رازداری پزشک و دیگر اعضای تیم معالج برخوردار باشد لذا حضور بالینی افرادی که مستقیماً در روند درمان شرکت ندارند موکول به کسب اجازه مددجو/ بیمار خواهد بود.

الف-۸ مددجو/ بیمار حق دارد از دسترسی به پزشک معالج و دیگر اعضای اصلی گروه معالج در طول مدت بستری، انتقال و پس از ترخیص اطمینان حاصل نماید.

الف-۹ مددجو/ بیمار حق دارد با کسب اطلاع کامل از نوع فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی بیمارستان که بر روند سلامتی و درمان او مؤثرند تمایل و رضایت شخصی خود به مشارکت درمانی را اعلام و یا در مراحل مختلف پژوهش از ادامه همکاری خودداری نماید.

الف-۱۰ مددجو/ بیمار حق دارد در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی، قبلاً از مهارت گروه معالج، میزان تعرفه‌ها و پوشش بیمه‌های خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع گردد.

پیوست ب

(اطلاعاتی)

منشور حقوق بیمار / مددجو در ایران

ب-۱ بینش و ارزش

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 اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتی - درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد .

این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و 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.

ب-۲ حقوق بیمار / مددجو

ب-۲-۱ دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار / مددجو است . لذا ارائه خدمات سلامت باید :

- ب-۲-۱-۱ شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها ، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد ؛
- ب-۲-۱-۲ بر پایه‌ی صداقت ، انصاف ، ادب و همراه با مهربانی باشد ؛
- ب-۲-۱-۳ فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی ، فرهنگی ، مذهبی ، نوع بیماری و جنسیتی باشد ؛
- ب-۲-۱-۴ بر اساس دانش روز باشد ؛
- ب-۲-۱-۵ مبتنی بر برتری منافع بیمار / مددجو باشد ؛
- ب-۲-۱-۶ در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران / مددجویان باشد ؛
- ب-۲-۱-۷ مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری ، تشخیص ، درمان و توانبخشی باشد ؛
- ب-۲-۱-۸ به همراه تأمین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیرضروری باشد ؛
- ب-۲-۱-۹ توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان ، زنان باردار ، سالمندان ، بیماران / مددجویان روانی ، زندانیان ، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد ؛
- ب-۲-۱-۱۰ در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار / مددجو باشد ؛
- ب-۲-۱-۱۱ با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان ، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد ؛
- ب-۲-۱-۱۲ در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس) ، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد . در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد ؛
- ب-۲-۱-۱۳ در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس) ، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد ، لازم است پس از ارائه‌ی خدمات ضروری و توضیحات لازم ، زمینه انتقال بیمار / مددجو به واحد مجهز فراهم گردد ؛

ب-۲-۱-۱۴ در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار / مددجو قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد . منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار / مددجو ، توجه به نیازهای روانی ، اجتماعی ، معنوی و عاطفی وی و خانواده اش در زمان احتضار می باشد . بیمار / مددجو در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد .

ب-۲-۲-۲ اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد و محتوای آن باید شامل موارد زیر باشد .:

ب-۲-۲-۱ مفاد منشور حقوق بیمار / مددجو در زمان پذیرش ؛

ب-۲-۲-۲ ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش ؛

ب-۲-۲-۳ نام ، مسؤولیت و رتبه ای حرفه ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک ، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه ای آن ها با یکدیگر ؛

ب-۲-۲-۴ روش های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن ، تشخیص بیماری ، پیش آگاهی و عوارض آن و نیز کلیه اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم گیری بیمار ؛

ب-۲-۲-۵ نحوه ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان ؛

ب-۲-۲-۶ کلیه اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند .

ب-۲-۲-۷ ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان ؛

ب-۲-۳-۳ نحوه ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

ب-۲-۳-۱ اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان ، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد ، مگر این که :

- تأخیر در شروع درمان به واسطه ی ارائه ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار / مددجو گردد (در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری ، در اولین زمان مناسب باید انجام شود) .

- بیمار / مددجو علی رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات ، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار / مددجو محترم شمرده شود ، مگر این که عدم اطلاع بیمار / مددجو ، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد ؛

ب-۲-۳-۲ بیمار / مددجو می تواند به کلیه ی اطلاعات ثبت شده در پرونده ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید .

ب-۲-۴-۴ حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار / مددجو در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود و محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل باشد :

ب-۲-۴-۱ انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه کننده ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛

ب-۲-۴-۲ انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور ؛

ب-۲-۴-۳ شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش ، با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت ؛

ب-۲-۴-۴ قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می دهد؛

ب-۲-۴-۵ اعلام نظر قبلی بیمار/ مددجو در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار/ مددجو واجد ظرفیت تصمیم گیری می باشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم گیرنده جایگزین بیمار/ مددجو قرار گیرد و شایط انتخاب و تصمیم گیری شامل موارد زیر می باشد :

ب-۲-۴-۵-۱ انتخاب و تصمیم گیری بیمار/ مددجو باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد .

ب-۲-۴-۵-۲ پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار/ مددجو جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود .

ب-۲-۵-۲ ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار/ مددجو (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد .

ب-۲-۵-۱ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار/ مددجو الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد ؛

ب-۲-۵-۲ در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار/ مددجو احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار/ مددجو فراهم گردد؛

ب-۲-۵-۳ فقط بیمار/ مددجو و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار/ مددجو و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند؛

ب-۲-۵-۴ بیمار/ مددجو 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.

ب-۲-۶-۲ دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار/ مددجو است .

ب-۲-۶-۱ هر بیمار/ مددجو 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 ؛

ب-۲-۶-۲ بیمار/ مددجو حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند ؛

ب-۲-۶-۳ خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود .

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم گیری باشد، اعمال کلیه حقوق بیمار/ مددجو- مذکور در این منشور- بر عهده ی تصمیم گیرنده ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم گیرنده ی جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار/ مددجو شود، پزشک می تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم گیری را بنماید .

چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم‌گیری است، اما می‌تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود .