

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## جزوه آموزشی حقوق گیرنده خدمت



همکار گرامی در راستای اجرای حقوق گیرندگان خدمت آگاهی از موارد زیر الزامی می باشد :

✚ منشور حقوق بیمار شامل ۵ محور کلی و ۳۷ بند می باشد :

محور اول : دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است .

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

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

محور چهارم : ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری باشد.

محور پنجم : دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است .

✚ در زمان پذیرش به منظور راهنمایی گیرندگان خدمت در خصوص خدمات قابل ارائه ، نحوه پذیرش ، بستری

، ترخیص ، هزینه های قابل پیش بینی ، ضوابط و بیمه های طرف قرارداد ، اطلاع رسانی می شود .

✚ مسئول آموزش همگانی با رویکرد پیشگیری و تشخیص به موقع در خصوص بیماری های فشارخون ، دیابت و

سرطان برنامه های اطلاع رسانی و آموزش همگانی برای مراجعین طراحی و اجرا می نماید

✚ کارکنان موظف به الصاق مستمر کارت شناسایی عکس دار در معرض دید مراجعین هستند به نحوی که از

قراردادن کارت شناسایی در جیب و یا برگرداندن آن خودداری شود .

✚ اعضای گروه پزشکی مسئول ارایه مراقبت به بیمار ، در اولین برخورد خود را به بیمار معرفی نموده و رتبه حرفه

ای و سمت خود در تیم مراقبتی را به اطلاع بیمار و همراه وی می رسانند .

✚ بیمارستان استانداردهای ملی پوشش بیماران ، کارکنان را رعایت می نمایند که شامل موارد ذیل می باشد :

➤ لباس فرم کارکنان مونث شامل روپوش ، شلوار ، مقنعه (به طوری که موها و گردن کاملاً پوشیده باشد) ،

کفش و جوراب می باشد .

➤ لباس فرم کارکنان مذکر شمال روپوش (فرم مربوطه) ، شلوار ، کفش و جوراب می باشد.

➤ لباس فرم بایستی متناسب باحرفه و در رده های مختلف ، متحدالشکل (مطابق با تابلوهای پوشش

کارکنان موجود) باشد .

➤ در درون بخش های بیمارستانی استفاده از هرگونه پوشش غیر حرفه ای روی لباس فرم ممنوع

است .

➤ روپوش باید سالم ، تمیز ، دگمه ها بسته ، اطو کشیده ، گشاد و حداقل تا حد زانو با ضخامت مناسب باشد

مانتو شلوار نباید تنگ ، چسبان ، کشی یا کوتاه باشد .

➤ کفش با رنگ مناسب باید تمیز ، جلو بسته ، قابل شستشو ، با پنجه و پاشنه پهن باشد و نکات ایمنی

متناسب با حرفه ، در آن لحاظ شود و هنگام راه رفتن صدا ندهد .

➤ زیورآلات در نواحی از بدن که در معرض آلودگی میکروبی یا محیطی هستند نباید استفاده شوند (آشکار

نبودن زیورآلات در انظار عمومی)

➤ استفاده از لباسهای با تصاویر و نوشته های نامناسب و پیراهن آستین کوتاه ممنوع میباشد .  
➤ ناخنها باید کوتاه و تمیز و مرتب باشد استفاده از لاک و رنگ ناخن و ناخن مصنوعی در محیط های ارائه خدمات درمانی ممنوع است .

➤ استفاده از هرگونه ماده بودار تند یا حساسیت زا در محل کار ممنوع می باشد .  
➤ استفاده از هرگونه آرایش و استفاده از الگوها و مدل های نامناسب سر و صورت در انظار عمومی ممنوع می باشد .

➤ کلیه پرسنل موظف به حفظ شئون اسلامی در برخورد با همکاران و بیماران و رعایت مقررات اداری (نحوه ورود و خروج و ...) می باشد .

➤ هرگونه تصویربرداری ، فیلمبرداری و ضبط صدا از بیمار با استفاده از تلفن همراه و غیره بدون اجازه کتبی بیمار ممنوع است .

✚ بیمارستان در طول مدت مراقبت و درمان ، تسهیلات لازم برای دسترسی بیمار / ولی قانونی وی را به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی فراهم نموده و کارکنان درمانی در این خصوص به گیرنده خدمت اطلاع رسانی می نمایند .

✚ نحوه دسترسی به پزشک معالج به شرح ذیل می باشد :

➤ پزشک معالج روزانه جهت ویزیت بر بالین بیمار حاضر می شود .  
➤ شماره تلفن پزشکان در اختیار منشی و پرسنل پرستاری قرار دارد .  
➤ در صورت وضعیت حاد بیمار بر بالین وی حضور می یابد و در صورت عدم حضور طبق دستور شفاهی اقدامات لازم انجام می شود و یا از پزشکان جایگزین استفاده می گردد .

➤ در صورت ترخیص بیمار توضیحات لازم و شفاف از سوی پرستار مسئول بیمار و مسئول آموزش به بیمار در مورد مراقبت های در منزل و مراجعه مجدد بیمار در صورت لزوم داده می شود .  
➤ پرستار مسئول بیمار در خصوص نحوه دسترسی بیمار / ولی قانونی وی در طول زمان بستری و ترخیص به اعضای اصلی گروه پزشکی و پاراکلینیک مسئول تغذیه ، آزمایشگاه و ... اطلاع رسانی می نماید .

✚ پزشکان معالج پیش از اخذ رضایت از بیمار ، اطلاعات لازم در زمینه علت بیماری و روش درمانی در نظر گرفته شده ، خطرات و عوارض احتمالی ، سیر بیماری ، محاسن ، روشهای جایگزین ممکن و پیش آگهی را به زبان ساده و قابل درک ، در اختیار بیمار / ولی قانونی وی ( با رعایت مدت زمانی که امکان انتخاب و تصمیم گیری آزادانه برای ایشان فراهم باشد ) قرار می دهند .

✚ پزشکان و انجام دهندگان پروسیجرهای از اقدامات تشخیصی درمانی نیازمند اخذ رضایت آگاهانه اطلاع دارند و فرم رضایت آگاهانه را تکمیل می نمایند . (لیست اقدامات تشخیصی درمانی در بخش موجود می باشد )

✚ استفاده از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی را آشکار نماید ، ممنوع می باشد . تشخیص بیماری و سایر اطلاعات درمانی در روی جلد پرونده بیمار و تابلوی موجود در بالین بیمار ممنوع می باشد .

- ✚ مطالعه محتوی پرونده بیمار توسط همراهان ، پزشکان غیر معالج و پیراپزشک و سایر رشته های وابسته به گروه پزشکی صرفا با اعلام رضایت بیمار یا ولی قانونی وی انجام می شود .
- ✚ ورود تلفن همراه در داخل فضاهای درمانی بخش های ویژه بیمارستان و اتاق عمل ممنوع میباشد و در سایر بخش ها در اتاق های بستری بیماران و بر بالین بیمار و حین ارائه خدمات به بیمار ممنوع می باشد و در موارد ضروری صرفا در اتاق های استراحت و با تعیین جانشین ، مجاز است .
- ✚ در هر بخش براساس استانداردهای ملی پوشش بیماران ، در طول مدت دریافت خدمات تشخیصی ، درمانی و مراقبتی در بخش های مختلف به ویژه ( اتاق عمل ، ریکآوری ، بخشهای ویژه ، تصویربرداری و هنگام جابجایی بین بخشی) ، پوشش بیمار شامل (سایز ، تمیزی و آراستگی ) باید امنیت روانی بیمار را تامین نموده و حریم خصوصی وی حفظ گردد ، به نحوی که مناطقی از بدن بیمار که در مراحل فوق نیاز به مداخله ندارد پوشانده بماند .
- ✚ ارائه خدمات تشخیصی ، درمانی و مراقبتی به بیماران با رعایت موازین انطباق ، توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به شان و منزلت انسانی گیرندگان خدمت انجام می شود . به ویژه در مواردی که بیمار دچار کاهش سطح هوشیاری است و خود بیمار یا همراه وی درخواست مینماید، به نحوی که مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت نشود ، رعایت این موازین مدنظر قرار گرفته می شود .
- ✚ در معایناتی که بر حسب ضرورت و یا در مواقع اورژانسی توسط افراد غیرهمگن انجام می شود حضور یکی از محارم ( یا معتمد بیمار / بنا به درخواست وی) یا کارکنان فنی هم جنس ضروری است .
- ✚ پروسیجرهای خاص مانند گذاشتن سوند ، ماموگرافی ، سونوگرافی های واژینال ، انما و shaving و ... توسط پرسنل همگن انجام می شود .
- ✚ بیمارستان امکان برقراری ارتباط با روحانیون یا آگاهان دینی جهت پاسخگویی به سوالات شرعی بیماران / همراهان فراهم می کند .
- ✚ شناسایی ادیان و مذاهب مختلف گیرنده خدمت و نیازهای عبادی مربوطه ، توسط پرستاران در برگیره ارزیابی اولیه بیمار انجام می شود .
- ✚ سجاده نماز ، مهر ، زیرانداز ، قرآن، در صورت درخواست بیماران کم توان مساعدت کارکنان در ادای فرایض دینی در نظر گرفته می شود .
- ✚ نمازخانه به تفکیک (خانم / آقا) در سالن مرکزی بیمارستان وجود دارد و به بیمار / همراه اطلاع رسانی می شود .
- ✚ جهت همراه بیمار ، امکانات رفاهی ( تلفن عمومی ، آب سردکن ، آب جوش و ...) فراهم میشود و به منظور شناسایی همراه بیمار ، کارت همراه در اختیار آنان قرار داده می شود .
- ✚ کارکنان درمان شرایطی فراهم مینمایند که گیرنده خدمت درحال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار شود .
- ✚ کارکنان براساس اصول حرفه ایی ، اخلاق پزشکی و پرستاری ، ضمن تامین آسایش سایر بیماران اقدامات لازم را برای بیمارانی که مراحل پایانی زندگی را می گذرانند در حد امکانات ، شرایط حداقل شامل حفظ حریم خصوصی از طریق اختصاص اتاق جداگانه ، انتقال بیمار از یک اتاق به اتاق دیگر ، ایجاد فضای مجزا از طریق پاراوان یا پرده

و همچنین ایجاد شرایط ویژه از جمله رعایت آداب و رسوم شعائر دینی ( حضور روحانی مقیم بیمارستان بر بالین بیمار - قراردادن بیمار رو به قبله و ...) و ایجاد محیطی آرام برای بیمار و خانواده فراهم می کنند .

✚ در صورت درخواست گیرنده خدمت مبنی بر مشاوره با پزشک خارج از بیمارستان ، سرپرستار بخش با همکاری دفتر پرستاری با اطلاع و موافقت پزشک معالج تسهیلاتی را برای فراهم کردن امکان نظرخواهی از پزشکان دیگر را مهیا نموده و در صورت تایید پزشک معالج دستورات ایشان اجرا می شود .

✚ مسئولیت قانونی سلامت بیمار و روند درمان بر عهده پزشک معالج است . لذا در صورت درخواست بیمار جهت نظرخواهی از پزشک دوم داخل بیمارستان صرفاً جنبه مشورتی داشته و در صورت تایید پزشک معالج دستورات او قابل اجرا می باشد . مگر آنکه بیمار در سرویس پزشک دوم قرار گیرد .

✚ در صورت درخواست بیمار/ ولی قانونی او ، تصویر کاغذی / فایل الکترونیکی اطلاعات و مستندات مربوط به پرونده و نتایج اقدامات پاراکلینیک ، در اختیار آنها قرار داده می شود .

✚ کودکان ، زنان باردار ، افراد ناتوان ، سالمندان ، بیماران روانی ، معلولان ذهنی و جسمی شایع ترین گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر هستند .

✚ رضایت بیماران و همراهان از بخش های مختلف بستری و سرپایی ، از طریق پرسشنامه در فواصل زمانی معین و حداقل فصلی ، مورد سنجش قرار می گیرد .

✚ فرآیند نحوه اعلام شکایت ، انتقادات و پیشنهادات در واحد پذیرش ، بخش اورژانس ، حسابداری و سالن های انتظار ، در معرض دید گیرندگان خدمت نصب شده است و ضمن آگاهی کارکنان به گیرنده خدمت اطلاع رسانی می کنند در صورت وجود خسارت ، نسبت به جبران آن اقدامات لازم انجام می شود .

✚ کارکنان بالینی در خصوص موارد ذیل که به صورت فایل الکترونیکی در اختیار بخش ها قرار گرفته است آگاهی دارند و به آن عمل می کنند :

- خط مشی و روش " راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان "
- خط مشی و روش " حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر "
- خط مشی و روش " رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت "
- روش اجرایی " حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران "
- روش اجرایی " نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه "
- دستورالعمل " نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت "

عنوان : اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص روش های 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 تاثیرگذار در روند تصمیم گیری گیرنده خدمت به نحو مطلوب و به میزان کافی ، در زمان مناسب و متناسب با شرایط گیرنده خدمت به شیوه ای ساده و قابل درک .

در واحدهای پاراکلینیک :

- ۱- در واحدهای پاراکلینیک ، راهنمایی ها و تذکرات لازم به بیمار ، همراهان و مراجعین ، توسط مسئول پذیرش بصورت شفاهی ارائه می گردد .
- ۲- به زنان باردار در خصوص آسیب ها و مضرات پرتو بر جنین و مادر توضیح داده می شود .
- ۳- جهت بیمارانی که با دردهای ستون فقرات مراجعه می کنند ، مسئول رادیولوژی پیشنهاد مراجعه به متخصص می دهد .

در بخش های بالینی :

- ۱- پزشک و پرسنل درمانی از طریق گفتگو با بیمار و همراهان اطلاعات لازم را در اختیار ایشان قرار می دهند .
- ۲- راه های درمان و عوارض احتمالی هر کدام توسط پزشک و پرستار توضیح داده می شود .
- ۳- بیمار و همراهان در خصوص ادامه ی درمان توسط پزشک مربوطه ، راهنمایی می گردند .
- ۴- بیماران و خانواده شان با تصمیم گیری در مورد مراقبت ، پرسش درباره پرستاری و حتی رد روشهای تشخیص و درمان ، در فرایند مراقبت شرکت می کنند .
- ۵- مدیر پرستاری ، سرپرستاران و پرسنل بالینی را در توسعه و پیشبرد این مشارکت ، همراهی میکنند .
- ۶- تمامی کارکنان ، در خصوص نقش خودشان در حمایت از حقوق بیماران و خانواده برای مشارکت در فرایند پرستاری و مراقبت ، تعلیم دیده اند .
- ۷- پزشک معالج ، به بیماران و بستگانشان درباره روش آگاه ساختن آنها از وضعیت پزشکی و هرگونه تشخیص قطعی ،اطلاعات کافی میدهد .
- همچنین ،در زمینه برنامه مراقبت و درمان و نحوه مشارکت در اتخاذ تصمیمات مراقبتی به میزانی که خودشان مایل باشند ، آگاهی خواهند یافت .
- ۸- بیماران و خانواده ها از نوع تصمیماتی که در خصوص مراقبت باید بگیرند و چگونگی مشارکتشان در آن تصمیم گیریها ، مطلع می شوند .
- ۹- در صورتیکه برخی از بیماران مایل نباشند که شخصا چیزی در مورد تشخیص قطعی بدانند یا در خصوص مراقبت از خود تصمیم گیری نمایند ، به آنها این امکان داده میشود که از بین اعضاء خانواده ، دوستان یا یک تصمیم گیرنده جایگزین ، کسی را برای مشارکت انتخاب کنند .
- ۱۰- همچنین ، این موضوع نیز مهم است که آنها از هر پیامد پیش بینی نشده در جریان مراقبت و درمان ،باخبر باشند . مسائلی مانند حوادث پیش بینی نشده در حین جراحی یا داروهای تجویز شده یا درمانهای دیگر .

۱۱- پرستار ، بیمار را از نام پزشک یا فرد دیگری که مسئولیت مقدماتی مراقبت از او را بعهدده دارند یا کسی که مجاز به اجرای روشها یا درمانها است ،مطلع می سازند .

۱۲- پزشک ،به بیمار و خانواده اش ،اطلاعات کافی در خصوص بیماری ، درمان های موردنظر را ارائه می دهد تا آنها بتوانند در مورد مراقبت تصمیم گیری کنند ،این اطلاعات شامل:

وضعیت بیمار

درمانهای موردنظر

منافع و نقاط ضعف بالفوه

گزینه های احتمالی دیگر

احتمال موفقیت

مشکلات احتمالی در ارتباط با روند بهبودی

نتایج احتمالی عدم اجرای درمان



عنوان : شناسایی نیازهای عاطفی و اعتقادی گیرندگان خدمت در حال احتضار و پاسخ به آنها از جمله بهره مندی از مصاحبت افرادی که مایل به دیدارشان هستند ، حتی در ساعات غیر ملاقات ، پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی ، فضای فیزیکی مجزا و آرام و ...

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 می نماید که گیرنده خدمت در حال احتضار در آخرین لحظات زندگی خویش از مصاحبت و همراهی افرادی که مایل به دیدارشان است برخوردار گردد .

۳- بیمارستان ، حقوق بیماران را در زمینه تامین مراقبت محترمانه و دلسوزانه در پایان زندگی ، رعایت می کند .

۴- نگرانی در مورد آرامش و منزلت بیمار ، تمام جنبه های مراقبت در حین مراحل پایانی زندگی را هدایت می کند .

۵- برای تحقق بخشیدن به این امر ، تمامی کارکنان ، در مورد نیازهای خاص بیماران محتضر آگاهی یافته اند . این نیازها شامل معالجه علائم اولیه و ثانویه ، مدیریت درد ، پاسخ به دغدغه های روانی ، اجتماعی ، عاطفی ، مذهبی و فرهنگی بیمار و بستگانش و شرکت در تصمیم گیریهای مربوط به مراقبت و پرستاری می شود .

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

۷- مراقبت مطلوب از بیماران در حال احتضار ، برای تامین راحتی و رعایت شان و احترام و منزلت آنها صورت می گیرد .

۸- بیمارستان ، از طریق موارد زیر ، از مراقبت مناسب از بیمارانی که درد می کشند یا در حال احتضار هستند ، اطمینان می یابد .

دخالت در مهار درد و علائم اولیه و ثانویه

پیشگیری از علائم ، تا جایی که از نظر منطقی قابل قبول باشد .

نیازهای روحی ، عاطفی و معنوی بیمار و خانواده اش در خصوص مرگ اندوه

دغدغه های مذهبی و فرهنگی بیمار و خانواده اش

عنوان : محرمانه نگهداشتن اطلاعات گیرنده خدمت و نحوه ی ارائه آن به افراد مجاز ( گیرنده خدمت ، گروه درمانی ، افراد مجاز از طرف گیرنده خدمت و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی میشوند )

۱- در صورت درخواست پرونده بیمار و دسترسی به اطلاعات بیمار از جانب پزشک معالج ، درخواست کتبی از سوی پزشک به واحد مدیریت اطلاعات سلامت ارسال می گردد و سپس پرونده توسط مسئول واحد مدیریت اطلاعات سلامت نزد پزشک برده می شود .

۲- در صورت درخواست پرونده توسط مراجع قانونی ، با درخواست کتبی از مراجع ذیربط ، کپی از پرونده آماده می شود و سپس به واحد منابع انسانی ارسال می گردد و کپی نامه و پرونده و اصل نامه در دبیرخانه نگهداری می شود .

۳- در صورت درخواست بیمار جهت پیگیری ادامه درمان ، با ارائه کارت شناسایی معتبر و مطابقت کارت با مشخصات پرونده کپی مدارک تشخیصی وی توسط مسئول واحد مدیریت اطلاعات سلامت تحویل بیمار یا بستگان درجه اول وی می شود .

۴- جهت رعایت محرمانگی اطلاعات ، به هیچ عنوان با تماس تلفنی اطلاعات واگذار نمی شود.

۵- پرسنل واحد پذیرش در خصوص حفظ محرمانگی اطلاعات گیرنده خدمت آموزش های لازم را گذرانده اند .

عنوان : فراهم کردن امکان انجام مشاوره با پزشک دوم ( از داخل یا خارج بیمارستان ) در صورت تمایل بیمار یا در صورت نیاز ولی قانونی وی

- ۱- خدمات لازم به بیمار توسط پزشک معالج مربوطه ، ارائه می شود .
- ۲- بیمارستان به گیرنده خدمت حق می دهد تا پزشک دومی را به عنوان مشاور انتخاب و از وی نظرخواهی کند .
- ۳- راهنمایی های لازم به بیمار در خصوص استفاده از پزشک دیگر به عنوان مشاور ارائه می گردد.
- ۴- در صورت نیاز و بنا به شرایط که ملزم به انجام مشاوره با پزشک دوم می شود هماهنگی های لازم توسط سرپرستار یا پرستار مسئول شیفت انجام می شود .
- ۵- سرپرستار بخش به مترون یا سوپروایزر کشیک اعلام نیاز می کند .
- ۶- پس از مشخص نمودن و انتخاب پزشک دوم ، هماهنگی های لازم توسط مترون و یا سوپروایزر بالینی صورت می پذیرد .
- ۷- سوپروایزر بالینی با پزشک مذکور تماس می گیرد .
- ۸- پزشک دوم در بخش موردنظر بر بالین بیمار حاضر می شود .
- ۹- نظارت بر حسن روند کار توسط سرپرستار یا پرستار مسئول شیفت صورت می پذیرد .



عنوان: اخذ رضایت آگاهانه توسط کارکنان آموزش و با مسئولیت و مهر و امضای پزشک معالج

- ۱- فرم رضایت آگاهانه، طراحی شده و در کمیته مورد تأیید قرار گرفته است.
- ۲- راهنمایی‌ها و آموزش‌های لازم در خصوص تکمیل فرم‌ها، توسط مسئول دفتر بهبود کیفیت طی کمیته‌ها و جلسات برگزار شده، ارائه گردید.
- ۳- فرم رضایت آگاهانه به کلیه پرسنل علی‌الخصوص پرسنل جدید الورود در حین آموزشات بدو ورود آموزش داده می‌شود.
- ۴- فرم در بخش‌های بالینی توسط پزشک جهت بیمار توضیح داده شده و توسط پزشک و پرستار مربوطه مهر و امضاء می‌گردد.
- ۵- بیمار و همراه وی (ترجیحاً قیم بیمار) در پایان فرم مربوط را امضاء و اثرانگشت خود را درج می‌نمایند.
- ۶- در صورت عدم حضور پزشک مربوطه در بیمارستان مثلاً جهت ترانسفوزیون خون این فرایند توسط پرستار بیمار صورت می‌گیرد.
- ۷- امضاء و اثرانگشت فرم توسط پزشک مربوطه و پرسنل درمانی اخذ می‌گردد.
- ۸- رضایت عمل و درمان بیمار هنگام پذیرش توسط واحد پذیرش اخذ می‌گردد.
- ۹- لیستی از اقدامات و عمل‌هایی (درمان) که نیاز به اخذ رضایت آگاهانه دارند تهیه و تدوین شده است و در اختیار بخش‌ها قرار داده شده است.
- ۱۰- بیمارستان طی فرآیندی مستند توسط کارکنان آموزش دیده و با مسئولیت پزشک معالج، از گیرنده خدمت، رضایت آگاهانه اخذ می‌نماید.
- ۱۱- مستندات نشان می‌دهند، اطلاعات لازم در زمینه خطرات، محاسن و جایگزین‌های روش فعلی قبل از اخذ رضایت‌نامه آگاهانه از گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی، به زبان ساده و قابل درک، در اختیار گیرنده خدمت قرار می‌گیرند.
- ۱۲- رضایت اخذ شده، همراه با تاریخ، ساعت، امضاء، اثرانگشت گیرنده خدمت و در صورت لزوم ولی قانونی وی بوده در پرونده گیرنده خدمت درج می‌گردد.

قابل توجه پرسنل محترم، بیماران در صورت داشتن سوالات شرعی با شماره ۰۹۱۹۸۲۷۲۵۵۴ تماس بگیرند.