



منافع بیمار و ارائه خدمات استاندارد و باکیفیت

دکتر فروزان اکرمی

دکترای اخلاق پزشکی

پسادکترای اخلاق زیستی

کارشناس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

اخلاق حرفه ای

اخلاق حرفه‌ای دربرگیرنده وظایف و هنجارهای اخلاقی مورد انتظار (بایدها و نبایدها) از حرفه‌مندان هر حرفه یا شغل است. ارائه دهندگان خدمت بایستی صلاحیت حرفه‌ای خود را به گونه‌ای ارتقا دهند که با برقراری ارتباط خوب با بیمار و خانواده وی و صداقت و درستی، اعتماد آنان را جلب نمایند.

رعایت اخلاق حرفه ای مایه میانه روی و سپری محکم در برابر قانون است

ماده ۱ راهنمای اخلاق حرفه ای اعضای نظام پزشکی:

"شاغلان حرف پزشکی و وابسته، در همه فعالیت‌هایی که در کسوت حرفه‌مندان پزشکی انجام می‌دهند، لازم است موازین قانونی و مقررات حرفه‌ای، علمی و فنی را رعایت کنند".

فهم بهتر و عمل به اخلاق و مقررات حرفه‌ای نیازمند آشنایی با اصول اخلاقی است. به همین دلیل ابتدا اصول چهارگانه اخلاق پزشکی بطور مختصر شرح داده می‌شود.

اصول چهارگانه اخلاق پزشکی

- خیر رسانی
- ضرر نرسانی
- احترام به استقلال فردی / اتونومی
- عدالت

اصل خیر رسانی

بنا بر اصل خیر رسانی / سود رسانی، انسان ها باید علاوه بر خودداری از ضرر رسانی، گام های عملی برای کمک و خیر رسانی به دیگران بردارند. خیر رسانی ایجاب کننده اقداماتی است که به نفع مددجویان / بیماران باشد. هدف اصلی این اصل در اخلاق پزشکی تامین منافع بهینه بیماران است. گاهی تامین سلامتی مستلزم کاهش زیان و ضرر است. برای مثال می توان به شناسایی و کنترل عوامل خطر برای پیشگیری از بیماری یا درمان بیماری به منظور بهبودی یا جلوگیری از عوارض و مرگ اشاره نمود.

اصل ضرر نرسانی

اصل ضرر نرسانی در اخلاق پزشکی و حقوق سلامت، با قاعده لاضرر در اسلام همخوانی دارد. این اصل دربرگیرنده سه مولفه جلوگیری از ضرر به دیگران، حمایت از افراد فاقد ظرفیت و آسیب‌پذیر و جلوگیری از ضرر به خود است که درباره آخرین مولفه، به دلیل تفاوت فلسفه اخلاقی مکاتب مختلف، اختلاف نظر وجود دارد.

قاعده لاضرر در اسلام دارای حق و تو نسبت به سایر قواعد است.

اصل احترام به استقلال فردی

نوع انسان بدلیل برخورداری از شان و کرامت ذاتی، شایسته احترام و حمایت اخلاقی است. اصل احترام به خود مختاری یا استقلال فردی در حقیقت به حق انتخاب مددجو و یا بیمار اشاره دارد. این اصل نقطه مقابل پدرسالاری یا قیم‌مآبی در پزشکی قدیم است. از منظر اخلاق پزشکی هر شخص دارای اهلیت، حق تصمیم‌گیری در امور مرتبط به خود و انتخاب آگاهانه را دارد.

اصل عدالت

هر جا ما در مقام خیر رسانی قرار می گیریم به معیارهای عدالت نیاز پیدا می کنیم. عدالت توزیعی بر توزیع منصفانه حقوق، فرصت ها، منابع و منافع یک برنامه با تمرکز ویژه بر گروه های آسیب پذیر دلالت دارد.

برابری، انصاف و عدم تبعیض ایجاب میکند که حرفه مندان پزشکی خدمات ایمن و با کیفیت را به همه مددجویان / بیماران صرف نظر از نژاد، قومیت، زبان، فرهنگ، مذهب، طبقه اجتماعی-اقتصادی، جنسیت و معلولیت براساس وضعیت بالینی آنها ارائه نمایند.



الزامات خیر رسانی به بیمار

- ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت
- اولویت منافع بیمار
- برقراری ارتباط خوب با مددجو/ بیمار
- صداقت و درستی
- رعایت انصاف و بی طرفی
- احترام به حقوق مددجویان/ بیماران

ارائه خدمات استاندارد و باکیفیت

ماده ۱۸: "مراقبت‌های سلامت باید بر اساس روش‌های تشخیصی و درمانی مناسب و روزآمد در دسترس و مبتنی بر شواهد علمی و دانش روز پزشکی ارائه شود".

وظیفه حرفه ای متخصصین مراقبت سلامت ارائه مراقبت با کیفیت و ایمن است.

ارائه خدمات استاندارد و باکیفیت: صلاحیت علمی و عملی

- ارائه خدمات ایمن و باکیفیت به بیماران در حدود وظایف قانونی و حرفه‌ای و امکانات در دسترس
- مطالعه‌ی مستمر و مداوم برای به‌روز نگه‌داشتن توانایی علمی و عملی خود از طریق خودآموزی، شرکت در دوره‌های رسمی بازآموزی و
- در مواردی که شاغلان حرف پزشکی و وابسته، متوجه می‌شوند که برای شروع یا ادامه روند ارائه‌ی خدمات سلامت، صلاحیت علمی و عملی لازم را ندارند، باید از مشاوره دیگر همکاران استفاده کنند و یا بیمار را به مؤسسه یا حرفه‌مند واجد صلاحیت ارجاع دهند.

ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت: صلاحیت علمی و عملی

▪ شاغلان حرف پزشکی و وابسته مسئول ادامه درمان بیمار، در حد توانایی و تخصص خود هستند. عدم پذیرش بیماران، تنها به دلیل وجود محدودیت‌های موجه (نظیر کمبود وقت و امکانات مناسب یا عدم توانایی فنی و علمی کافی) قابل قبول است.

ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت: اقدام مبتنی بر شواهد

ارائه خدمت بایستی مطابق با راهنماهای مصوب بالینی، مراجع علمی مورد تأیید و یا عرف تخصصی باشد و از ارجاع بیماران به مراکز غیرمعتبر و افرادی که ادعای درمانگری با روش‌های غیرعلمی می‌کنند، خودداری شود.

ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت: اقدام مبتنی بر شواهد

- در مواردی که به هر دلیلی، عمل به راهنماهای بالینی مقدور نیست، لازم است موضوع با ذکر دلیل، به مراجع یادشده یا کمیته اخلاق بیمارستان یا نظام پزشکی محل گزارش شود.
- در مواردی که راهنمای مصوب بالینی وجود نداشته باشد، لازم است همه اقدامات پزشکی، بر مبنای مرجع علمی مورد تأیید انجمن علمی یا مورد تخصصی مربوط به آن انجام پذیرد.
- در چنین مواردی، بیماران نباید از خدمات فوری یا ضروری پزشکی محروم شوند.

ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت: اولویت منافع بیمار

ماده ۱۷: "در مواردی که جان بیمار بر اثر یک فوریت پزشکی، در خطر جدی و قریب الوقوع است، شاغلان حرف پزشکی و وابسته، موظف هستند همزمان یا قبل از اقدام به مشاوره یا ارجاع بیمار، حداکثر تلاش خود را برای پایداری وضعیت وی انجام دهند."

ارائه خدمات استاندارد و باکیفیت: اولویت منافع بیمار

- در پیشنهاد هر مداخله ای به بیمار شامل اقدامات تشخیصی و درمانی، بایستی منافع بیمار بر هر منفعت دیگری (ازجمله منافع خانواده یا نزدیکان وی)، در اولویت قرار داده شود.
- منافع تک تک بیماران بر منفعت هر فرد یا گروه دیگر، در اولویت قرار دارد. ترجیح منافع جامعه بر منافع تک تک بیماران، تنها در مواردی موجه است که این ترجیح در چارچوب یک راهنمای رسمی تصویب و ابلاغ شده باشد.
- برای تامین منافع بهینه بیمار، لازم است از تحمیل هرگونه هزینه غیرضروری و یا فاقد وجهت علمی به بیماران، به هر شکل و عنوان، خودداری شود. ترغیب بیماران به استفاده از خدمات غیرضروری، به دلایلی ازجمله دفاع از خود در مقابل شکایت احتمالی بیمار و یا ایجاد منفعت برای فرد یا مؤسسه ثالث موجه نیست.

ارائه خدمات استاندارد و باکیفیت: اولویت منافع بیمار

□ بیماری به مطب شما مراجعه میکند، علاوه بر آزمایشات مورد نیاز بر اساس شکایت بیمار، علیرغم نیاز برای وی یک سری آزمایشات اضافه درخواست نموده و به وی توصیه میکنید در ازای آن کد قرعه کشی برخورداری از یکسال خدمت تست قندخون رایگان ماهیانه را دریافت نماید. درباره این تجویز کدام گزینه صحیح است؟

- الف- در راستای کنترل سلامتی بیمار و به نفع وی است.
- ب- بایستی با رضایت بیمار برای وی تجویز شود.
- ج- پزشک بایستی از تحمیل هزینه های غیر ضروری به بیمار خودداری نماید.
- د- الف و ب صحیح است.

ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت: اولویت منافع بیمار

- همه ارجاعات باید در راستای مصالح بیماران، بر طبق موازین علمی و بر اساس صلاحیت و توانایی حرفه‌مند ارائه‌کننده خدمات سلامت و یا کیفیت مراکز ارائه‌کننده خدمات تشخیصی و درمانی باشد.
- اساس به‌کارگیری تسهیلات تشخیصی و درمانی در مطب و درمانگاه‌های خصوصی، منافع و رفاه بیماران است. شاغلان حرف پزشکی و وابسته، نباید در مطب و یا کلینیک، در به‌کارگیری و استفاده از تجهیزات تشخیصی و درمانی (مانند اکوکاردیوگرافی، آندوسکوپی، نوار مغز، نوار قلب و مانند آن که استقرار آن‌ها در مطب به‌موجب مقررات و ضوابط حرفه‌ای مجاز شمرده می‌شود) منافع خود را بر منافع و مصالح بیماران ترجیح دهند.

ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت: اولویت منافع بیمار

▪ لازم است شاغلان حِرَف پزشکی و وابسته، در موقعیت‌هایی که احتمالاً منافع آن‌ها را در تعارض با منافع بیماران قرار می‌دهد (از جمله مشارکت در هر توافق و یا قرارداد)، بر پایه اولویت منافع بیمار، اقدام نمایند.

□ در رابطه با ارائه خدمات استاندارد پزشکی کدام گزینه صحیح است:

الف- به منظور برخورداری و آسایش حال بیماران، هر گونه خدمات درمانی موجود در حوزه درمان بیمار را به وی ارائه می‌دهید.

ب- در صورت درخواست و رضایت بیمار، هر گونه خدمات درمانی موجود در حوزه درمان بیمار را به وی ارائه می‌دهید.

ج- در صورت درخواست بیمار به وی توضیح می‌دهید که بدیل منفعت وی، فقط خدمات درمانی استاندارد موجود در حوزه درمان بیمار را به وی ارائه می‌دهید.

د- همه موارد

ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت: رعایت انصاف و بی طرفی

عدالت و انصاف ایجاب می کند:

- اولویت دهی به بیماران و توزیع منابع بین آنان مبتنی بر شاخص‌های مشخص و موجه اخلاقی (مانند اورژانسی بودن وضعیت بیمار و یا میزان مؤثر بودن اقدامات و هزینه‌های درمانی) صورت گیرد.
- شاغلان حرف پزشکی و وابسته، تنها مجازند با توجه به شرایط بالینی بیمار، اقدام به اموری مانند جلو انداختن نوبت، ارائه خدمات سریع‌تر و مانند آن کنند.
- شاغلان حرف پزشکی و وابسته، مکلفند به افراد مبتلا به بیماری‌های خاص از جمله بیماری‌هایی که خطر انتقال دارند، مانند اچ آی وی، با رعایت ضوابط و اصول ایمنی همانند دیگر بیماران، خدمات سلامت را ارائه کنند. اعمال هر گونه انگ و تبعیض ممنوع است.

□ بیمار اچ آی وی مثبت برای دریافت خدمات دندانپزشکی به کلینیکی که شما در آن کار میکنید مراجعه میکند، اقدام صحیح کدام است.

▪ الف- برای جلوگیری از آلودگی سایر بیماران، آخرین نوبت را برای درمان این بیمار در نظر می گیرید.

▪ ب- برای جلوگیری از انگ و تبعیض، اولین نوبت را به وی اختصاص می دهید.

▪ ج- به وی توصیه می کنید به نفع وی است که به کلینیکی که ویژه این بیماران است مراجعه نماید.

▪ د- هیچکدام

ارائه خدمات استاندارد و باکیفیت: احترام به حقوق بیماران

- حق احترام به فرهنگ، اعتقادات و ارزش های انسانی
- حق دسترسی به مراقبت و درمان مطلوب
- حق دسترسی به اطلاعات
- حق انتخاب و رضایت آگاهانه
- حق حریم خصوصی و محرمانگی اطلاعات
- حق شکایت و درخواست جبران خسارت