

محور ۱: دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است .

- * ارائه خدمات سلامت بایستی با حفظ احترام به ارزش ها ، شان و منزلت انسان و برپایه صداقت ، انصاف ، ادب ، عدالت و همراه با مهربانی و فارغ از هرگونه تبعیض قومی ، فرهنگی ، مذهبی و ... باشد .
- * ارائه خدمات سلامت بیمار بایستی بر اساس دانش روز کارکنان و با اولویت منافع بیمار و در سریعترین زمان ممکن باشد .
- * مراقبت های اورژانس و خدمات ضروری بایستی بدون توجه به تامین هزینه به فوریت انجام شده و در مراحل بعدی زمینه انتقال به واحد مجهزتر فراهم گردد .
- * در مراحل پایانی حیات و در مواقع مرگ قریب الوقوع به حفظ آسایش ، کاهش درد و رنج بیمار ، نیازهای روحی ، عاطفی و اجتماعی بیمار و خانواده توجه شده و بیمار در حال احتضار حق دارد در این لحظات با فردی که میخواهد همراه گردد .

محور ۲: اطلاعات باید به نحوه مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد .

- * اطلاعات اعضای گروه پزشکی ، هزینه های درمانی و غیر آن ، ضوابط بیمه ، نقاط ضعف و قوت روش های درمانی توسط پرسنل متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب ، درد ، ویژگی های فردی ، زبان ، تحصیلات ، توان درک و .. میتواند در اختیار وی قرار گیرد و این امر نباید منجر به تاخیر در شروع درمان یا سبب آسیب به بیمار گردد . (در اینصورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری ، در اولین فرصت بایستی انجام شود .)

محور ۳: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

- * شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش ، با اطمینان از اینکه تصمیم گیری وی تاثیری در تداوم نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت .
- * انتخاب و تصمیم گیری بیمار بایستی آزادانه و آگاهانه و مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع باشد .

محور ۴: ارائه خدمات سلامت بایستی مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصول رازداری باشد .

- * رعایت اصل رازداری جهت کلیه اطلاعات بیمار جز در موارد استثنای الزامی است .
- * در طی کلیه مراحل مراقبت از بیمار ، بایستی به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شده و ضروری است کلیه امکانات لازم در این خصوص فراهم گردد .
- * بیمار حق دارد تا در مراحل معاینات ، اقدامات درمانی و انتقال به مراکز درمانی فرد معتمد یا محرم را همراه خود داشته باشد .
- * همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر برخلاف ضرورت های پزشکی باشد .
- * فقط بیمار ، گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افراد حقوقی مجاز ، می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند .

محور ۵: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است .

- * بیمار 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 و از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند .
- * خسارات ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات در کوتاهترین زمان ممکن جبران گردد .