



دليل رقم 9

حقوق وواجبات حديثي الولادة وذويهم



2024/2025

الفهرس

1- حقوق حديثي الولادة وذويهم

2- واجبات حديثي الولادة وذويهم

سياسة حقوق الطفل المريض

الغرض :

الحفاظ على حقوق المرضى وذويهم.

إجراءات العمل :

تلتزم المستشفى بجميع اللوائح والقوانين الصادرة من وزارة الصحة واتحاد نقابات المهن الطبية فيما يختص بحقوق المرضى وعائلاتهم وذلك كما جاء في لائحة آداب المهنة الصادرة بقرار وزير الصحة رقم 238 لسنة 2003 وكذلك القرار الوزاري 186 لسنة 2001 وبناء على ذلك فإن المستشفى

تتخذ السياسات التالية:

- الحق في الحصول على الرعاية إذا كانت متوفرة في المستشفى .
- الحق في معرفة اسم الطبيب المعالج، الطبيب المشرف و/ أو الطبيب المسئول
- الحق في الحصول على الرعاية التي تحترم قيم المريض و معتقداته الشخصية .
- الحق في معرفة القرارات المتعلقة برعايتهم و المشاركة في اتخاذها.
- الحق في رفض العلاج أو عدم الاستمرارية فيه: حيث يجب على الطبيب التالي .
- الحق في الأمن و الخصوصية الشخصية و السرية و الكرامة، يحق للمريض أن يتوفر له الأتي.
- الحق في تلقي العلاج الملائم للألم
- الحق في تقديم شكوى أو اقتراح دون خوف من التعرض للاضطهاد
- الحق في معرفة أسعار الخدمات و الإجراءات .

أولاً: شرح لبنود حقوق المريض:

الحقوق التي تحدها اللوائح و القوانين:
وجود لائحة آداب المهنة قرار 238 لسنة 2003 بإدارة المستشفى وعند منسق الجودة كمرجع في التدريب على حقوق المرضى وتشمل اللائحة النقاط التالية:

الباب الأول : قسم الأطباء الباب الثاني: واجبات الطبيب نحو

المجتمع
المهنة
المرضى

الزملاء

الباب الثالث : التدخلات الطبية ذات الطبيعة الخاصة

إجراء تصحيح الجنس

عمليات الإخصاب المساعد

عمليات استئصال ونقل الأعضاء والأنسجة البشرية

الباب الرابع: إجراء التجارب والبحوث الطبية على الأدميين

صورة من القرار 186 لسنة 2001 عند مدير الطوارئ بالمستشفى والذي يشمل التالي :

تبصير المريض بتكلفة العمليات الجراحية بجميع مراحلها

يحظر احتجاز جثة نزيل أو استغلال حالة وفاة للحصول على مزايا مادية

صورة من قرار رئيس الوزراء 1063 لسنة 2014 عند مدير الطوارئ بالمستشفى والذي يشمل

التالي :

تلتزم جميع المنشآت الطبية بتقديم خدمات العلاج لحالات الطوارئ والحوادث بالمجان لمدة 48 ساعة،

يخير بعدها المريض في البقاء على نفقته الخاصة أو العلاج بالقسم المجاني بالمستشفى على أن تتحمل

الدولة التكاليف من موازنة العلاج على نفقة الدولة

الحق في الحصول على الرعاية إذا كانت متوفرة في المستشفى :

وذلك للتأكد من قدرة المستشفى على تقديم الرعاية الطبية اللازمة للمريض ويعتمد ذلك على الحصول

على معلومات عن احتياجات المريض وحالته من خلال عملية فرز واختيار بواسطة الفريق الطبي تتم

عن طريق:

• تقييم التاريخ المرضي للمريض

• فحص بدني

• تقييمات وفحوصات سابقة مع المريض الخ

• يقوم الفريق الطبي بتقديم الرعاية الطبية للمريض بعد الحصول على نتائج الفحص الطبي

والفحوصات اللازمة طالما تتوفر الخدمة التي يحتاجها المريض ويتوفر سرير لهذا المريض

بالمستشفى.

عادة يتم ذلك عند نقطة الاتصال الأولى :

❖ عند وصول المريض للمستشفى

❖ أثناء النقل بالإسعاف

❖ قبل التحويل من مكان آخر

الحق في معرفة اسم الطبيب المعالج، الطبيب المشرف و/ أو الطبيب المسئول :

يكون ذلك من خلال تعريف الطبيب بنفسه للمريض قبل التعامل معه

كارت تعريف يضعه الطبيب يحتوي على الاسم و التخصص و صورة شخصية واسم المستشفى

ارتداء الأطباء الباطو الأبيض أو البدلة الزرقاء أو الخضراء.

وضع أسماء الأطباء وتخصصاتهم على باب كل عيادة

الحق في الحصول على الرعاية التي تحترم قيم المريض و معتقداته الشخصية:

على العاملين بالمستشفى احترام معتقدات المريض الشخصية الدينية منها والثقافية وحرية ممارستها

على العاملين بالمستشفى عدم منع أهل المريض من الاستعانة برجل دين في الحالات التي تحتاج إلى

الدعم الروحي مثل المرضى المشرفون على الموت .

على العاملين بالمستشفى باحترام رغبة المرضى الأقباط في تحديد نوعية الغذاء في أيام الصيام طالما

أن هذا الغذاء لن يتعارض مع خطة رعاية المريض .

يجب على العاملين بالمستشفى التأكد من حصول المريض على أعلى مستوى ممكن من العناية الصحية دون تمييز بسبب السن أو الجنس أو الدين أو العرق أو الجنسية أو الأصل أو الرأي أو المكانة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة أو أي نوع آخر.

- الحق في معرفة القرارات المتعلقة برعايتهم و المشاركة في اتخاذها، **ويتم ذلك عن طريق الآتي :**
- ❖ أخذ موافقة المريض (من قبل الطبيب) عن طريق التوقيع على إقرار بالموافقة قبل الإجراءات الآتية: الجراحة و التداخلات الجراحية
 - ❖ التخدير/ المعتدل أو العميق
 - ❖ استخدام الدم
 - ❖ مناظير الجهاز الهضمي

كما يحق له معرفة خطة العلاج و المشاركة في اختيارها و ذلك عن طريق الآتي :

يقوم الطبيب المعالج بشرح الحالة المرضية للمريض و المقترحات المختلفة للعلاج و ما يستلزم ذلك من فحوصات طبية مختلفة.

كما يتوجب على الطبيب مشاركة المريض/ أهله عند وضع خطة العلاج.

الحق في رفض العلاج أو عدم الاستمرارية فيه: حيث يجب على الطبيب التالي :

توضيح النتائج الصحية للمريض/أهله المترتبة على رفض العلاج.
توضيح تحمل المريض أو من له الحق في ذلك قانونا المسؤولية الكاملة في حالة الإصرار على الرفض.
إعلام المرضى عن الرعاية المتاحة وبدائل العلاج / خروج حسب الطلب رغم نصح الأطباء
يقوم الطبيب المشرف على العلاج بتسجيل رفض العلاج

الحق في الأمن و الخصوصية الشخصية و السرية و الكرامة، يحق للمريض أن يتوفر له الآتي :

أفراد الأمن والفريق الطبي مسئولون عن حماية المرضى من الإيذاء, السرقة، الدمار والعبث، أو دخول مكان أو استخدام شيء غير مصرح به. ويتم ذلك حسب خطة الأمن ضمن خطط السلامة البيئية الخصوصية: إدارة المستشفى مسئولة عن توفير ستائر أو حواجز أو ملاءة تضمن خصوصية المريض أثناء:

- الفحص الطبي
- إجراء الفحوصات
- الرعاية والعلاج
- النقل

السرية:

يوقع أعضاء الفريق الطبي بالمستشفى على إقرار المحافظة على سرية بيانات ومعلومات المرضى.
الفريق الطبي مسئول عن عدم نشر معلومات سرية على باب المريض أو في محطة التمريض.
الفريق الطبي مسئول عن عدم مناقشة حالة المريض في الأماكن العامة.
يطلب الفريق الطبي من المرضى منح الإذن من أجل الإفراج عن المعلومات التي لا تغطيها القوانين واللوائح.

حق الاطلاع على ملف المريض.

❖ أثناء تواجد الملف بالأقسام الداخلية بالمستشفى :

يحق لكل من الطبيب (المعالج، طبيب الأشعة، طبيب المعمل) و رئيس القسم و أعضاء هيئة التمريض و الصيدلي، الاطلاع على ملف المريض.

❖ يعد حفظ الملف يطلع على الملف كل من :

العاملين بقسم التسجيل الطبي لاستيفاء بيانات الدخول و الخروج.

الهيئات القضائية أو النيابة في حالة محاولة استيفاء معلومة ما عن المريض. المريض أو أقاربه من الدرجة الأولى (بعد تقديم طلب رسمي و الموافقة عليه من جهة إدارة المستشفى على أن يوضح بالطلب سبب طلب المريض أو أقاربه للإطلاع على الملف). القائمين بالدراسات العلمية (سواء من داخل المستشفى أو من خارجها)، و يكون ذلك أيضا بعد تقديم طلب رسمي و الموافقة عليه من جهة إدارة المستشفى (طبقا لنوعية الدراسة و مدى توافقها مع الحالات الموجودة بالمستشفى) بشرط عدم الاطلاع على أي بيانات شخصية خاصة بالمريض (كالاسم و العنوان).

الحق في الكرامة :

على الفريق الطبي معاملة المريض بطريقة أخلاقية مناسبة تحافظ على كرامته تحول دون إهدار أي حق من حقوقه المعنوية (بدون اهانة – إذلال – حرمان)

الحق في تلقي العلاج الملائم للألم :

يحق للمريض الحصول على العلاج المناسب للألم في الوقت المناسب طبقا لحالته، حيث يقوم افراد هيئة التمريض بتقييم شدة الألم وإبلاغ الطبيب به لمراجعة التقييم ووصف العلاج المناسب للمريض ، و يتم ذلك من خلال نموذج خاص يتوفر به تفاصيل عن المريض، حالته المرضية، درجة الألم، العلاج الملائم و جرعته (نموذج تقييم وعلاج الألم)

الحق في تقديم شكوى أو اقتراح دون خوف من التعرض للاضطهاد :

يحق للمريض أن يقدم شكوى بخصوص أي أوجه قصور يراها و كذلك مقترحاته لتحسين الخدمة على أن يتم توضيح كيفية قيام المرضى وذويهم بتقديم شكوى أو اقتراح حسب بنود السياسة الخاصة بالشكاوى التي تضعها المستشفى.

الحق في معرفة أسعار الخدمات و الإجراءات:

يحق للمريض معرفة أسعار الخدمات المختلفة التي تقدمها المستشفى بمختلف الأقسام و أسعارها و يكون ذلك من خلال إعلان الإدارة أسعار بعض الخدمات عن طريق لوحات في الأماكن العامة بالمستشفى مثل الاستقبال على أن توضح شخص مسئول عن الاستفسارات يقوم كاتب مكتب الدخول بتعريف المرضى أو ذويهم بالتكلفة التقديرية للرعاية الصحية المطلوبة وتوقيع المريض على إقرار عام بالدخول يشمل معرفة المريض بتكلفة الخدمة بعد إطلاعه على قائمة الأسعار.

ثانياً: تعريف المرضى وذويهم بحقوقهم من خلال ما يلي:

تقوم إدارة المستشفى بتعليق بنود حقوق وواجبات المريض في لوحات في أماكن انتظار المرضى وبالأقسام.

يقوم موظف الدخول أو الاستقبال بأخذ توقيع المريض على نموذج حقوق وواجبات المرضى بعد تعريفه بها.

تقوم مشرفة القسم بالتأكد من استيعاب المريض لهذه الحقوق و في حالة عدم معرفة المريض لها بالكامل لأي سبب من الأسباب (جهل بالقراءة، نسيان، قلة القدرة على الاستيعاب أو الفهم، ...) تقوم المشرفة بإعادة توضيح هذه الحقوق.

يتم تثبيت قائمة بحقوق المرضى على الباب / الحائط بكل غرف المرضى.

يقوم الشخص المسئول عن مكتب خدمة المواطنين بجمع البيانات عن شكاوى المرضى يومياً و إيصالها للمسئول عن الحل وتحليلها شهرياً لتحديد نقاط الضعف لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.

المسئول:

– افراد هيئة التمريض القسم أو الوحدة.
_ مسئول إدارة رضاء المنتفعين

- جميع العاملين بالمستشفى.
- موظف مكتب الدخول.

النماذج:

- وثيقة حقوق المرضى.
- نموذج الطوارئ الموحد .
- نموذج إقرارات الموافقة .
- نموذج تقييم الألم .
- قوائم أسعار خدمات المستشفى

سياسة مسؤوليات نوى الاطفال المرضى تجاه المستشفى

الغرض:

تعريف أهل الطفل المريض المسؤوليات الخاصة به أثناء تواجده بالمستشفى.

إجراءات العمل:

1- واجبات المريض التي تشتمل على أقل تقدير على ما يلي :

أ- إتباع سياسات ولوائح المستشفى التي تشتمل:

- الحفاظ على ممتلكات المستشفى.
- عدم الاحتفاظ بأي متعلقات شخصية.
- الالتزام بمواعيد الزيارة المحددة.
- ممنوع إدخال أي أطعمة من خارج المستشفى .
- الالتزام بالهدوء وإتباع النظام أثناء زيارة الأطفال.
- الالتزام بسياسة عدم التدخين.
- الالتزام المالي طبقاً للقانون و اللوائح و سياسة المستشفى.

ب- تقديم المعلومات:

- يلتزم اهل الطفل بتقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة والكاملة عن مرضه الحالي وطرق العلاج وتردده للعلاج في أي مستشفى.
- يلتزم اهل الطفل بتقديم المستندات القانونية المطلوبة منهم.
- إبداء الاحترام لكل العاملين في الرعاية الصحية والمساعدة في عدم إحداث ضوضاء والالتزام بتعليمات الزيارة.

ج- إتباع خطة العلاج المقترحة.

- يلتزم اهل الطفل بإتباع تعليمات الخطة العلاجية الخاصة به والتي وضعت له بواسطة الأطباء وفي حال عدم الالتزام تقوم افراد هيئة التمريض المسؤولة بإبلاغ الطبيب المسئول عن العلاج مع كتابة ذلك في أحوالها.

2- يتم تعريف أهل المريض بمسئوليته بالوسائل الآتية :

- يوقع اهل الطفل على إقرار عام عند الدخول بواسطة موظف مكتب الدخول أو موظف الاستقبال يوضح فيه التزامه بسياسة المستشفى, احترام الآخرين , الالتزامات المالية و التزامه بخطة العلاج.
- تقوم افراد هيئة التمريض المسؤولة بقراءة مسؤوليات اهل الطفل عليهم وتعريفهم بها مع توقيعهم بالعلم عليها أثناء الدخول.
- يتم تثبيت قائمة بمسئوليات اهل الطفل على الباب/حائط القسم.

المسئول:

- موظف مكتب الدخول.
- افراد هيئة التمريض المسؤولين .
- مسئول إدارة رضاء المنتفعين.

النماذج:

نموذج التثقيف الصحي للمريض .