



Research Article

Satisfying Patient's Rights according to Patient Bill of Rights in the Internal Medicine Departments of Ghaem & Imam Reza Hospitals, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

Nafiseh Mousavi Bazaz ¹ , Najmeh Rakhsha ^{2,*} , Mojtaba Mousavi Bazaz ³ 

¹ MD Student Research Committee, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

² Medical Student, Student Research Committee, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

³ Professor Department of Community Medicine, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

* **Corresponding author:** Najmeh Rakhsha, MD Student Research Committee, School of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. E-mail: Rakhshan2@mums.ac.ir

DOI: [10.52547/nkums.13.4.74](https://doi.org/10.52547/nkums.13.4.74)

How to Cite this Article:

Mousavi Bazaz N, Rakhsha N, Mousavi Bazaz N. Satisfying Patient's Rights according to Patient Bill of Rights in the Internal Medicine Departments of Ghaem & Imam Reza hospitals, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. *J North Khorasan Univ Med Sci.* 2021;**13**(4):74-80. DOI: [10.52547/nkums.13.4.74](https://doi.org/10.52547/nkums.13.4.74)

Received: 26 Jul 2021

Accepted: 04 Dec 2021

Keywords:

Patient Bill of Rights, Internal Medicine Department, Hospitalized Patients

Abstract

Introduction: This study was aimed to assess the rate of respecting patients' rights according to Patient Bill of Rights among hospitalized patients in the internal departments of Ghaem & Imam Reza hospitals, Mashhad University of Medical Sciences.

Methods: This cross-sectional study was conducted on patients admitted to the internal medicine wards of Ghaem and Imam Reza hospitals of Mashhad. To collect data, a questionnaire consisted of demographic variables and variables related to patient bill of rights, filled out by the patients, was used. Data were analyzed using version 23 of SPSS software. Chi-square test was used to examine the relationship between qualitative variables with each of the patient rights charter axes. The significance level in this study was considered 0.05.

Results: Overall, 80 patients with a mean age of 44.9 ± 12.97 years were enrolled in this study. Among patients, 53.8% were female, 85% were married, and 33.8% of them had a diploma degree. The highest satisfaction rate was observed in the axis of the right to choose and freely decide on receiving health care services (65.7%, 66.7% in Imam Reza and Ghaem hospitals, respectively); while the lowest was seen in the axis of handling patients' complaints and reporting the outcomes (14.3%, 13.3% in Imam Reza and Ghaem hospitals, respectively). There was a significant relationship between place of residence and patient privacy; and educational level and handling patient complaints.

Conclusions: Satisfaction of compliance to patient bill of rights was acceptable in 4 axes and desirable only in one axis. One way of improving the satisfaction of patients to optimal levels is by educating both the medical staff and patients about the patient bill of rights. In addition, identifying the factors effective on patients' satisfaction from the patient bill of rights could help improve the situation.



رعایت منشور حقوق بیمار از دیدگاه بیماران بستری در بخش‌های داخلی بیمارستان‌های

قائم (عج) و امام رضا (ع) شهر مشهد

نویسنده موسوی بزاز^۱ ID، نجمه رخشا^۱ ID، مجتبی موسوی بزاز^۲ ID

^۱ دانشجو، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

^۲ استاد دانشگاه، دپارتمان پزشکی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

* نویسنده مسئول: مجتبی موسوی بزاز، استاد دانشگاه، دپارتمان پزشکی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران. ایمیل:

mousavim@mums.ac.ir

DOI: 10.52547/nkums.13.4.74

<p>چکیده</p> <p>مقدمه: این مطالعه تعیین میزان رعایت منشور حقوق بیمار از دیدگاه بیماران بستری بیمارستان‌های قائم (عج) و امام رضا (ع) شهر مشهد می‌باشد.</p>	<p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۰۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۱۳</p>
<p>روش کار: مطالعه حاضر به صورت مقطعی بر روی ۸۰ بیمار بستری در بخش‌های داخلی بیمارستان‌های قائم و امام رضا شهر مشهد انجام شد. به منظور جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای شامل متغیرهای دموگرافیک و متغیرهای مربوط به منشور حقوق بیمار که توسط پرسشگر از بیماران تکمیل گردید، استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۳ استفاده شد.</p> <p>یافته‌ها: مجموعاً در مطالعه حاضر ۸۰ بیمار با میانگین سنی $44/9 \pm 12/97$ سال مورد بررسی قرار گرفتند. ۵۳/۸ درصد بیماران زن، ۸۵ درصد متأهل و ۳۳/۸ درصد دارای سطح تحصیلات دیپلم بودند. بیشترین میزان رعایت دریافت مطلوب خدمات سلامت از دیدگاه بیماران در بیمارستان‌های امام رضا و قائم در محور حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه (به ترتیب ۶۵،۷٪ و ۶۶،۷٪) و کمترین آن در محور دسترسی به نظام کارآمد شکایات و آگاهی از نتیجه آن (به ترتیب ۱۴،۳٪ و ۱۳،۳٪) بود. بین محل سکونت با احترام به حریم خصوصی بیمار و سطح تحصیلات با دسترسی به یک نظام کارآمد رسیدگی به شکایات بیمار و آگاهی از نتیجه‌ی شکایات ارتباط آماری معناداری مشاهده شد.</p> <p>نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه میزان رضایت مندی بیماران از رعایت منشور حقوق بیمار در ۴ محور در حد قابل قبول و تنها در یک محور در حد مطلوب بود ضروری است بمنظور افزایش رعایت حقوق بیماران در حد مطلوب، آگاهی نسبت به آن راه هم در کادر درمانی و هم در بیماران با آموزش و مشاوره افزایش دهیم. همچنین شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت مندی بیماران از محورهای منشور حقوق بیمار می‌تواند در جهت افزایش میزان رضایت بیماران حائز اهمیت باشد.</p>	<p>واژگان کلیدی: منشور حقوق بیمار بیماران بستری بخش داخلی</p>

مقدمه

حفظ حرمت و عزت بیمار، درک و احترام به حقوق وی و خانواده‌اش و نیز تیم مراقبتی فراهم نماید. ایجاد این شرایط مستلزم وجود تعاملات سازنده و متناسب بین ارائه دهنندگان و گیرندگان خدمات سلامت است. به این طریق ارتقاء قابل قبولی در سلامت جامعه ایجاد خواهد شد (۲).

رعایت حقوق بیماران مهمترین قسمت مسائل اخلاقی در یک بیمارستان است که لازم است مورد عنایت قرار گیرد و توجه به حقوق بیماران و احترام به آنها یکی از عوامل مهم بهبودی و آرامش بیماران بستری در بیمارستان‌ها است به علاوه رعایت حقوق بیماران سبب ارتقای کیفیت مراقبت از بیمار، بهبود روابط بین بیماران و ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و افزایش رضایت بیماران می‌گردد (۳، ۴).

در مقابل رعایت نکردن حقوق بیماران و عدم رضایت آنان از خدمات

پذیرش حقوق فردی و اجتماعی انسان‌ها در جامعه امروزی یک اصل غیر قابل انکار است. در این بین، باید پذیرفت که اقبال آسیب پذیر از جمله بیماران دارای حقوق متمایز و خاص‌تری می‌باشند. آنچه مسلم است رعایت نیازهای جسمی، روانی، معنوی، اجتماعی و اقتصادی بیماران لازم و ضروری است. در نتیجه این موارد به صورت استانداردها و قوانین تدوین شده است (۱).

در دهه اخیر آگاهی آحاد جامعه نسبت به مسائل بهداشت و درمان افزایش چشمگیری داشته و هزینه‌های فزاینده‌ای که استفاده از خدمات درمانی برای مصرف کنندگان آن در بر داشته، سبب گردیده است که بیماران بیش از پیش به حقوق خود در بیمارستان توجه نشان دهند (۱).

بیمارستان‌ها به عنوان یکی از مهمترین جایگاه‌های ارائه خدمات سلامت در قالب بستری و نیز سرپایی، باید شرایط مناسبی را برای

مورد بررسی قرار گرفت که در این مطالعه در تحلیل پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ ۷۸ درصد بدست آمد. گزینه‌های هر سؤال شامل سه گزینه (بلی، تا حدودی، خیر) از یک تا سه امتیاز دهی شد. بر این اساس محدوده امتیازات بر اساس ۲۳ سؤال تنظیمی بین ۲۳ تا ۶۹ در نوسان بود. به منظور توزیع فراوانی میزان رعایت منشور حقوق بیمار براساس متغیرهای سن، جنسیت، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل و محل سکونت به تفکیک بیمارستان دسته بندی براساس نمره کل ۲۳ سؤال بصورت ذیل انجام گرفت: نمره ۳۷-۲۳ نامطلوب، ۵۳-۳۸ قابل قبول و ۶۹-۵۴ مطلوب در نظر گرفته شد. متغیرهای مربوط به منشور حقوق بیمار پس از تکمیل پرسشنامه‌ها دسته بندی شدند به طوری که در متغیر حق دریافت خدمات مطلوب نمرات بین ۷ تا ۱۱ نامطلوب، ۱۲ تا ۱۶ قابل قبول و ۱۷ تا ۲۱ مطلوب در نظر گرفته شد. متغیر مربوط به حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و به میزان کافی، نمرات بین ۸ تا ۱۲ نامطلوب، ۱۳ تا ۱۸ قابل قبول و ۱۹ تا ۲۴ مطلوب در نظر گرفته شد. متغیر حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه، نمرات بین ۳ تا ۵ نامطلوب، ۶ تا ۷ قابل قبول و ۸ تا ۹ مطلوب در نظر گرفته شد. متغیر احترام به حریم خصوصی، نمره ۲ نامطلوب، ۳ تا ۴ قابل قبول و ۵ تا ۶ مطلوب در نظر گرفته شد و متغیر رعایت اصل رازداری و دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات، نمرات بین ۳ تا ۴ نامطلوب، ۵ تا ۷ قابل قبول و ۸ تا ۹ مطلوب در نظر گرفته شد.

روش‌های آماری و حجم نمونه

پس از جمع آوری داده‌ها، داده‌ها بمنظور تجزیه و تحلیل وارد نرم افزار آماری SPSS ورژن ۲۳ شدند. به منظور توصیف داده‌ها از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی از جمله میانگین، میانه، انحراف معیار و نیز جداول و نمودارها استفاده شد. جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای کیفی با هر یک از محورهای منشور حقوق بیمار از آزمون آماری کای اسکور و تست دقیق فیشر استفاده شد. در این مطالعه سطح معنی داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

کد و تاریخ مجوز کمیته اخلاق و ملاحظات اخلاقی

مفاد مطرح شده در پرسشنامه‌های این پژوهش مغایرتی با اعتقادات، باورها و سنتهای جامعه نداشت، مطالب موهن و زننده نیز در پرسشنامه وجود نداشت. آزادی فردی کلیه بیماران رعایت شد و تمامی اطلاعات مربوط به افراد مورد بررسی به طور محرمانه ضبط شده و محرمانه باقی خواهد ماند. این پژوهش در تاریخ ۱۰/۰۶/۱۳۹۶ در کمیته اخلاق سازمانی دانشکده / منطقه‌ای دانشگاه علوم پزشکی مشهد تحت عنوان بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیمار از دیدگاه بیماران بستری در بخش‌های داخلی بیمارستان‌های قائم (عج) و امام رضا (ع) شهر مشهد در سال ۱۳۹۶ و شماره ۹۱۲۰ م مطرح و با کد ۹۶۰۳۲۵ مصوب گردیده است.

ارائه شده باعث کندی بهبودی، افزایش روزهای بستری، تحریک پذیری و افزایش هزینه‌های درمان بیماران می‌شوند (۵).

منشور حقوق بیمار در ایران در سال ۱۳۸۱ تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمستان ۱۳۸۱ ابلاغ گردیده است. مراکز بهداشتی درمانی براساس این دستورالعمل موظف بودند که مفاد منشور حقوق بیمار را در مکان مناسب و قابل رویت نصب نمایند (۶).

با توجه به اینکه رعایت حقوق بیمار، رضایت بیمار را به دنبال خواهد داشت، بنابراین احتمال پیروی بیمار از دستورات ارائه شده افزایش خواهد یافت، که در نهایت منجر به بهبود وضعیت و کنترل بیماری فرد بیمار خواهد شد، بنابراین با توجه به اهمیت رعایت حقوق بیمار در بهبود وضعیت و کنترل بیماری فرد، مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رعایت منشور حقوق بیمار از دیدگاه بیماران بستری در بخش‌های داخلی بیمارستان‌های قائم (عج) و امام رضا (ع) شهر مشهد انجام شد.

روش کار

پس از تصویب طرح تحقیقاتی در شورای پژوهشی و دریافت کد مربوط به کمیته اخلاق و کسب اجازه از ریاست بیمارستان‌های قائم و امام رضا و بخش‌های مربوطه، تعداد ۸۰ بیمار به صورت تصادفی از بین لیست بیماران بستری در بخش‌های داخلی شامل بخش‌های ژنرال، غدد، روماتولوژی، هماتولوژی، ریه، نفرولوژی و گوارش بیمارستان‌های مد نظر به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات در این مطالعه پرسشنامه‌ای دو قسمتی بود که قسمت اول آن شامل اطلاعات دموگرافیک (سن، جنس، تحصیلات، وضعیت تأهل و ...) و قسمت دوم آن شامل سوالاتی بود که بر اساس ۵ محور شامل حق دریافت خدمات مطلوب، حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و به میزان کافی، حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه، احترام به حریم خصوصی و رعایت اصل رازداری و دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات در منشور حقوق بیمار که در سال ۱۳۸۸ از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به دانشگاه‌ها ابلاغ گردید طراحی شده بود (۷).

پرسشنامه با سؤال توسط پرسشگر از بیماران تکمیل گردید. پرسشگر قبل از اقدام به جمع آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه در یک جلسه توسط محقق توجیه شد.

پرسشنامه حاوی ۲۳ سؤال و در ۵ محور منشور، تنظیم شد. ۷ سؤال در محور دریافت مطلوب خدمات، ۸ سؤال در محور دریافت اطلاعات کافی و مطلوب، ۳ سؤال در محور حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه، ۲ سؤال در محور احترام به حریم خصوصی و ۳ سؤال در محور دسترسی به نظام رسیدگی به شکایات اختصاص یافت. روایی محتوی با ارائه به ۵ نفر از متخصصین امر و اعمال نظرات اصلاحی تأمین شد. پایایی بر اساس ارائه به یک نمونه ۲۰ تایی در دو نوبت و محاسبه آلفای کرونباخ

جدول ۱. توزیع فراوانی متغیرهای سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و محل سکونت در افراد مورد پژوهش

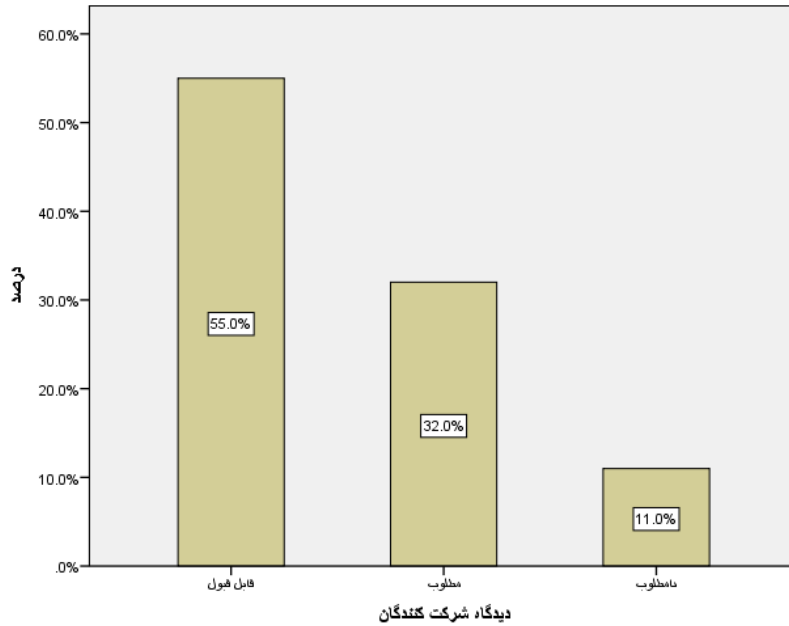
متغیر / سطوح متغیر	تعداد	درصد
سن		
۱۵-۳۰	۱۲	۱۵
۳۰-۴۵	۳۰	۳۷/۵
۴۵-۶۰	۲۷	۳۳/۸
۶۰-۷۵	۱۱	۱۳/۸
کل	۸۰	۱۰۰
جنسیت		
زن	۴۳	۵۳/۸
مرد	۳۷	۴۶/۳
کل	۸۰	۱۰۰
وضعیت تأهل		
مجرد	۱۲	۱۵
متأهل	۶۸	۸۵
کل	۸۰	۱۰۰
سطح تحصیلات		
ابتدایی	۲۱	۲۶/۳
سیکل	۱۱	۱۳/۸
دیپلم	۲۷	۳۳/۸
لیسانس	۱۷	۲۱/۳
فوق لیسانس	۴	۵
کل	۸۰	۱۰۰
محل سکونت		
شهری	۴۶	۵۷/۵
روستایی	۳۴	۴۲/۵
کل	۸۰	۱۰۰

جدول ۲. وضعیت رعایت منشور حقوق بیمار در بخش‌های داخلی بیمارستان‌های امام رضا (ع) و قائم (عج) شهر مشهد

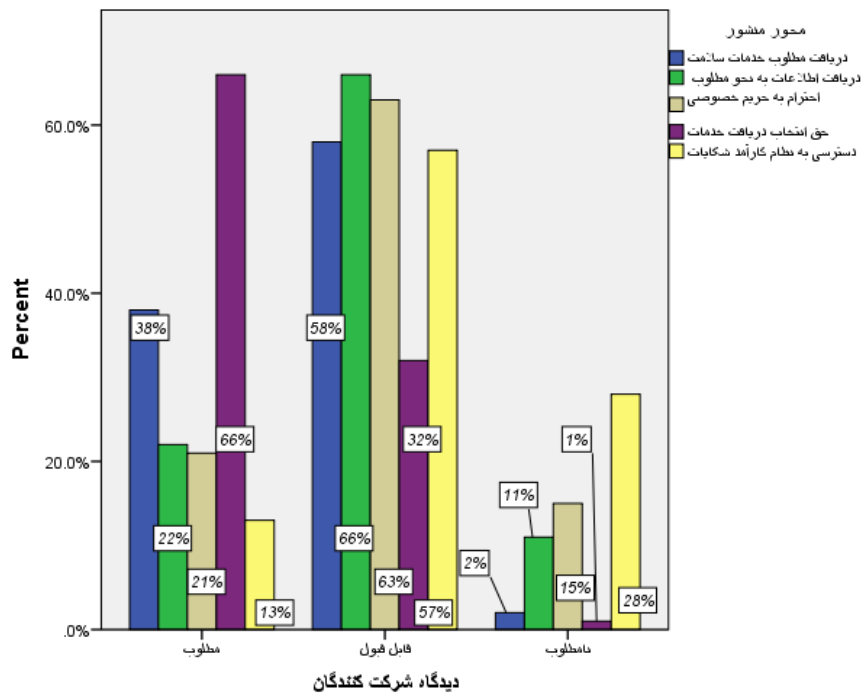
P_value	منشور حقوق بیمار / سطوح متغیر	
	بیمارستان قائم تعداد (درصد)	بیمارستان امام رضا تعداد (درصد)
۰/۴۲۱	دریافت مطلوب خدمات سلامت**	
	مطلوب	۱۲ (۳۴/۳)
	قابل قبول	۲۳ (۶۵/۷)
	نامطلوب	۰ (۰)
	کل	۳۵ (۱۰۰)
۰/۷۸۸	دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و به میزان کافی*	
	مطلوب	۸ (۲۲/۹)
	قابل قبول	۲۲ (۶۲/۹)
	نامطلوب	۵ (۱۴/۲)
	کل	۳۵ (۱۰۰)
۰/۴۶	احترام به حریم خصوصی بیمار**	
	مطلوب	۶ (۱۷/۱)
	قابل قبول	۲۲ (۶۲/۹)
	نامطلوب	۷ (۲۰)
	کل	۳۵ (۱۰۰)
۰/۷۹۲	حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه در دریافت خدمات سلامت*	
	مطلوب	۲۳ (۶۵/۷)
	قابل قبول	۱۱ (۳۱/۴)
	نامطلوب	۱ (۲/۹)
	کل	۳۵ (۱۰۰)
۰/۴۲	دسترسی به یک نظام کارآمد رسیدگی به شکایات بیمار و آگاهی از نتیجه‌ی شکایات*	
	قابل قبول	۱۷ (۴۸/۶)
	نامطلوب	۱۳ (۳۷/۱)
	کل	۳۵ (۱۰۰)
	کل	۳۵ (۱۰۰)

* از تست کای اسکور برای مقایسه دو گروه استفاده شد.

** از تست دقیق فیشر برای مقایسه دو گروه استفاده شد.



نمودار ۱. دیدگاه کلی شرکت کنندگان در خصوص رعایت منشور حقوق بیمار



نمودار ۲. دیدگاه شرکت کنندگان در خصوص رعایت منشور حقوق بیمار بر حسب محورهای پنجگانه

میانگین مدت بستری بیماران در بیمارستان $5/3 \pm 4/2$ روز بود. کمترین زمان بستری ۱ روز و بیشترین آن ۲۰ روز بود. ۵۶/۳ درصد بیماران در بیمارستان قائم و ۴۳/۸ درصد در بیمارستان امام رضا بستری بودند. ۴۷/۵ درصد بیماران سابقه قبلی بستری را داشتند. بطور کلی دیدگاه کلی شرکت کنندگان در خصوص رعایت منشور حقوق بیمار در بیمارستان‌ها به ترتیب ۵۵٪، ۳۲٪ و ۱۱٪ قابل قبول، مطلوب و نامطلوب بوده است (نمودار ۱). وضعیت مطلوب رعایت منشور حقوق بیماران بر اساس محورهای پنج گانه در کل شرکت کنندگان مطالعه در محور دریافت مطلوب خدمات سلامت ۳۸٪، دریافت اطلاعات به نحو مطلوب ۲۲٪، احترام به حریم خصوصی ۲۱٪، حق انتخاب

یافته‌ها

بطور کلی در مطالعه حاضر ۸۰ بیمار از نظر رعایت منشور حقوقی مورد بررسی قرار گرفتند. میانگین سنی بیماران مورد مطالعه $44/9 \pm 12/97$ سال بود. جوان‌ترین بیمار ۱۷ سال و مسن‌ترین آنها ۶۴ سال بود. اکثریت بیماران در محدوده سنی ۳۰-۴۵ سال قرار داشتند (جدول ۱). ۵۳/۸ درصد بیماران مورد پژوهش زن بودند. از نظر وضعیت تأهل ۸۵ درصد بیماران متأهل بودند. اکثریت بیماران (۳۳/۸ درصد) دارای سطح تحصیلات دیپلم بودند (جدول ۱). محل سکونت ۵۷/۵ درصد بیماران شهر بود.

دریافت خدمات ۶۶٪ و دسترسی به نظام کارآمد شکایات ۱۳٪ بوده است (نمودار ۲).

وضعیت رعایت دریافت خدمات سلامت از دیدگاه بیماران در بیمارستان امام رضا و قائم به ترتیب در ۳۴/۳ درصد و ۴۲/۲ درصد بیماران، دریافت اطلاعات به ترتیب ۲۲،۹٪ و ۲۲،۲٪، احترام به حریم خصوصی بیمار به ترتیب ۱۷،۱٪ و ۲۴،۴٪، حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه به ترتیب ۶۵،۷٪ و ۶۶،۷٪، دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات بیمار و آگاهی از نتیجه‌ی شکایات به ترتیب ۱۴،۳٪ و ۱۳،۳٪ مطلوب بود (جدول ۲).

در بررسی ارتباط بین سطح تحصیلات، جنسیت و وضعیت تأهل با هر یک از محورهای منشور حقوق بیمار هیچ ارتباط آماری معناداری مشاهده نشد.

و در بررسی ارتباط بین محل سکونت با هر یک از محورهای منشور حقوق بیمار مشخص گردید که تنها، بین محل سکونت با محور ارائه‌ی خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و با رعایت اصل رازداری باشد ارتباط آماری معناداری وجود دارد ($P=0/008$) و در بررسی ارتباط بین گروه‌های سنی با هر یک از محورهای مشخص گردید که تنها بین گروه‌های سنی با محور دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است ارتباط آماری معناداری وجود دارد ($P=0/002$) (جدول ۲).

بحث

با توجه به نتایج فوق مشخص می‌گردد که میزان رضایت بیماران در بیمارستان‌های امام رضا (ع) و قائم (عج) به ترتیب در محورهای رعایت احترام به حریم خصوصی بیمار (محور چهارم) و محور دریافت مطلوب خدمات سلامت (محور اول) در بیشترین سطح و بطور مشترک در محور رعایت دسترسی به یک نظام کارآمد رسیدگی به شکایات بیمار و آگاهی از نتیجه‌ی شکایات (محور پنجم) در پایین‌ترین سطح بود.

در مطالعه انجام شده در بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران، میزان رعایت حقوق بیماران در بیمارستان‌ها در سطح متوسط رعایت شده بود که در مدل رگرسیون دو سطحی سطح اول آن را عوامل دموگرافیک بیمار و سطح دوم را عوامل بیمارستانی تشکیل داده است. همچنین سایر موارد مؤثر در رعایت حقوق بیماران، درصد اشغال تخت، درصد شکایت و درصد فرار از بیمارستان در سطح بیمارستان گزارش شد. در مطالعه ما نیز ارتباط معناداری میان برخی یافته‌های دموگرافیک مانند محل سکونت و سطح تحصیلات به ترتیب با محورهای احترام به حریم خصوصی بیمار و رسیدگی به شکایات و آگاهی از نتیجه‌ی شکایات یافت شد (۸). در مطالعه دیگری که در استان مرکزی انجام شد مشاهده شد که در مجموع حدود ۸۹٪ از بیماران از حقوق خود مطلع نبودند، با این حال در ارزیابی انجام شده دیده شد اختلاف معنی داری میان میزان رعایت حقوق بیماران و جنسیت، شغل، میزان تحصیلات و مدت اقامت در بیمارستان مشاهده نشد (۹). با این که در این مطالعه یافته‌های مشابهی درباره میزان اطلاع بیماران از حقوق خود وجود داشت، ولی برخلاف مطالعه ما اختلافی میان یافته‌های دموگرافیک و میزان رعایت حقوق بیماران مشاهده نشد که می‌تواند به خاطر کوچک بودن شهر و کمتر بودن میزان افراد غیر بومی مراجعه کننده به آن مرکز درمان در مقایسه با مشهد باشد. در مطالعه

دیگری که در بیمارستان روان پزشکی در شهر اهواز انجام شد مشاهده شد که همانند مطالعه ما سطح آگاهی بیماران از حقوق خود در سطح بسیار پایین قرار داشت ولی میزان رعایت حقوق بیماران در سطح خوب ارزیابی گردید (۱۰). در مطالعه آسترکی و همکاران میزان رضایت بیماران در حیطه احترام به حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه در کمترین سطح و در حیطه دریافت مطلوب خدمات سلامت در بیشترین سطح بود (۱۱). که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد. در مطالعه کلاهی و سهرابی بیان شد که حقوق بیماران بطور متوسط در ۶۴ درصد موارد رعایت شده بود که بیشترین میزان در مورد آشنایی با نام پزشک معالج و عدم تبعیض نژادی، فرهنگی و مذهبی در ارائه خدمات سلامت (محور اول) بود که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد (۱۲). نتایج مطالعه‌ای دیگر در بیمارستان‌های شهر تهران نشان داد که میزان رضایت مندی بیماران از رعایت حقوق خویش ۵۳/۲ درصد بوده است. همچنین رضایت مندی از میزان رعایت حق رضایت آگاهانه بیشترین و رعایت حق استقلال و تصمیم‌گیری کمترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند (۱۳). نتایج مطالعه رواقی و همکاران نشان داد که کمترین میزان رضایت مربوط به محور سوم منشور حقوق بیمار یعنی حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات بود (۱۴)، در مطالعه گلهر و همکاران بیشترین میزان رضایت مربوط به محور رعایت اصل رازداری و محرمانه ماندن اطلاعات بود (۱۵). نتایج مطالعه‌ای در ترکیه نشان داد که بیماران اظهار داشتند حق حریم خصوصی بیمار (محور چهارم) در ۸۶/۱ درصد موارد رعایت می‌شود (۱۶). نتایج دو پژوهشی که توسط نعمت الهی و همکاران انجام شده بود نشان داد که میزان رعایت حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه ۸۹/۶ درصد و میزان رعایت حق دسترسی به اطلاعات و دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات به ترتیب ۹۱ و ۹۵ درصد بوده است (۱۷). به طور کلی می‌توان از علل عدم رضایت بیماران به عدم آگاهی کادر درمان و پزشکان از حقوق بیماران اشاره نمود به طوری که در روند آموزش دانشجویان پزشکی در بخش‌های بالینی حقوق بیماران توسط اساتید بالینی در بیمارستان‌ها برای دانشجویان کارآموز و کارورز تبیین نمی‌شود و حتی گاهی این حقوق حتی توسط اساتید نیز نادیده گرفته می‌شود. این مورد را می‌توان به تمامی دانشجویان در رشته‌های مرتبط با پزشکی مثل پرستاری نیز ذکر نمود. همچنین تفاوت نتایج مطالعات مختلف در زمینه رعایت منشور حقوق بیماران را می‌تواند به تفاوت‌های جغرافیایی و فرهنگی، آموزشی بودن بیمارستان مورد مطالعه و همچنین در نحوه امتیازدهی و کدبندی‌های مختلف استفاده شده در مطالعات نسبت داد. به نظر می‌رسد که باید توجه مدیران بیمارستان‌ها به رعایت مفاد این محور از طرف ارائه دهنده‌ی خدمات سلامت، به منظور دستیابی به میزان رضایت بالاتر بیمار، هر چه بیشتر مد نظر قرار گیرد. با توجه به اینکه رعایت حقوق بیمار، رضایت بیمار را به دنبال خواهد داشت، بنابراین احتمال پیروی بیمار از دستورات درمانی و توصیه‌های بهداشتی ارائه شده افزایش خواهد یافت، که در نهایت منجر به بهبود وضعیت و کنترل بیماری فرد بیمار خواهد شد، به همین منظور شناسایی و عوامل مؤثر در زمینه رعایت حقوق بیمار به منظور افزایش رعایت حقوق بیماران ضرورت دارد. همچنین شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت مندی بیماران از محورهای منشور حقوق بیمار می‌تواند در جهت افزایش میزان رضایت بیماران حائز اهمیت باشد. یکی از اقداماتی

بیمارستان‌های دولتی و خصوصی و همچنین بین بیمارستان‌های آموزشی و غیر آموزشی پردازند.

نتیجه گیری

بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه و مقایسه آن با سایر مطالعات انجام شده در زمینه رعایت منشور حقوق بیمار استنباط می‌شود که رعایت منشور حقوق بیمار در رعایت حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه در دریافت خدمات سلامت نسبتاً مطلوب می‌باشد ولی در سایر محورها نیاز به بهبود احساس می‌شود. در کل همانند سایر بیمارستان‌های کشور، در بیمارستان‌های قائم و امام رضا مشهد نیز نیاز به بهبود و ارتقا آموزش کادر درمان و آگاه‌سازی بیماران در زمینه حقوق بیماران احساس می‌شود. با افزایش رعایت حقوق بیماران و افزایش رضایت مندی بیماران از سیر بستری و درمان خود، می‌توان در مجموع به بهبود وضعیت بیماران و دستیابی به نتایج مطلوب‌تر از نظر درمانی نیز دست یافت. همچنین رعایت حقوق بیماران در بیمارستان‌های آموزشی و تبیین آگاهانه و فعال منشور حقوق بیماران توسط اساتید برای دانشجویان حوزه‌های خدمات بهداشتی و درمانی می‌تواند به بهبود ارتقا رعایت حقوق بیماران در سال‌های آتی منجر گردد.

References

- OS RRA, Borhani F, Abas zadeh A. Awareness of patient rights, the observance of nurses and the factors influencing it in Kerman. *Hist Med J*. 2013;5(17):38-62.
- Barros de Luca G, Zopunyan V, Burke-Shyne N, Papikyan A, Amiryan D. Palliative care and human rights in patient care: an Armenia case study. *Public Health Rev*. 2017;38:18. doi: 10.1186/s40985-017-0062-7 pmid: 29450090
- Jouzi-Arkawazi H, Ashktorab T, Abbasi M, Delpisheh A. Nurses and patients' view on observation of patients' rights in educational hospitals of affiliated to the Ilam University of Medical Sciences in 2011. *Med Ethic J*. 2011;5(17):89-104.
- Douglass LM. The effective nurse leader and manager. St louis: Mosby2008.
- Hickson GB, Clayton EW, Entman SS, Miller CS, Githens PB, Whetten-Goldstein K, et al. Obstetricians' prior malpractice experience and patients' satisfaction with care. *JAMA*. 1994;272(20):1583-1587. pmid: 7966867
- Babamahmoodi F, Meftahi M, Khademloo M, Hesamzadeh A. Observation of patient's right charter in Mazandaran teaching hospitals: patients view. *Iran J Med Ethic History Med*. 2011;4(4):37-44.
- Parsapoor A, Bagheri A, Larijani B. Review of revolution of patient's right charter. *Med Ethic History Med*. 2010;3(1):39-47.
- Mohammadi K, Rahimi Froshani A. Investigating Patient Rights and Associated Demographic and Hospital Factors Using Approach of Two-Level Linear Regression Models In the Hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Iran J Med Ethic History Med*. 2020;13(1):649-662.
- Anbari Z, Mohammadi M, Taheri M. Satisfying patients' rights in Iran: Providing effective strategies. *Iran J Nurs Midwife Res*. 2015;20(2):184-189.
- Hajibabae F, Jooj R, Haghghizade MH, Zarea K, Ashrafzadeh H. Awareness of the rights of psychiatric patients and its observance from the perspective of patients and nurses: a descriptive study. *Iran J Nurs Res*. 2021;16(1):0.
- Astaraki P, Mahmoudi GA, Anbari K, Hosseini N. Evaluation of respect for patient's rights from the viewpoint of hospitalized patients in Shohada Ashayer hospital of khorramabad city in 2013-2014. *Scientific Magazine Yafte*. 2015;17(1):5-14.
- Kolahi A, Sohrabi M. Awareness of patients about patients' bill of rights in Emam Hossein hospital. (In Persian). *Teb Tazkiyeh*. 2008;17(4):65-76.
- Vaskooei Eshkevari K, Karimi M, Asnaashari H, Kohan N. The assessment of observing patients' right in Tehran University of Medical Sciences' hospitals. *Iran J Med Ethic History Med*. 2009;2(4):47-54.
- Ravaghi H, Gohari M, D Marellelu A, Mehrtak M, Jafari Oori M, Azari A. Assessing the Inpatients Awareness from Patients Rights and Their Satisfaction from Observance of That Rights in the General-Educational Hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *J Health*. 2016;7(1):26-34.
- Kalhor M, Kaveii B, Samiee-Rad F. Evaluating Patients awareness and satisfaction of implementing Patients' Rights Charter at Kowsar Hospital in Qazvin. *Res Med Educat*. 2017;9(3):29-37. doi: 10.29252/rme.9.3.37
- Kuzu N, Ergin A, Zencir M. Patients' awareness of their rights in a developing country. *Public Health*. 2006;120(4):290-296. doi: 10.1016/j.puhe.2005.10.014 pmid: 16476454
- A comparative study of observance rate of patients' right in private and none private hospitals in Shiraz city, the state of patient right bill. Shiraz Medical University. (In Persian)2001.
- Fesharaki H, Toufighi M, Nematollahi M. Comparsion of patient rights laws with bill of patient right and surveys of physicians of the Fars University of medical science. (In Persian). *Teb Tazkieh*. 2000;36(11):59-63.