



گیرنده خدمت در مراکز درمانی

مؤلفین

مهناز مایل افشار

(دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی)

سعیده خان محمدیان

(دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی)

ویراستار

مهدی معمارپور

عنوان و نام پدیدآور	گیرنده خدمت در مراکز درمانی / مولفین مهناز مایل افشار، سعیده خان محمدیان؛ ویراستار مهدی معمارپور
مشخصات نشر	تهران : انتشارات حیدری، ۱۳۹۷
مشخصات ظاهری	۱ ج. (بدون شماره گذاری)
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۴۸۹-۱۹۹-۸
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	کتابنامه
موضوع	پزشکی - ایران - خدمات - Medical Care - Iran - پزشکی - کارکنان - ارتباط با بیماران Medical
سر شناسه	مایل افشار، مهناز، ۱۳۶۴
شناسه افزوده	خان محمدیان، سعیده، ۱۳۵۵
رده بندی کنگره	۱۳۹۷ م۲ ۹م۲ / RA۳۹۵
رده بندی دیویی	۳۶۲/۱۰۹۶
شماره کتابشناسی ملی	۵۴۱۴۸۶۰



ناشر کتب علوم پزشکی

گیرنده خدمت در مراکز درمانی

مولفین: مهناز مایل افشار - سعیده خان محمدیان
مدیر تولید: سید مریم حیدری
نوبت و سال چاپ: اول ۱۳۹۷
شمارگان: ۱۰۰۰
چاپ و صحافی: طرح و نقش
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۸۹-۱۹۹-۸

این اثر، مشمول قانون حمایت از مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۲۰۰۲ است، هرکس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر)، منتشر یا پخش کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

مراکز پخش

دفتر مرکزی: خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهیدای ژاندارمری غربی، روبروی اداره پست، طبقه اول، واحد ۲ - تلفن: ۶۶۹۷۶۴۷۸-۶۶۹۷۶۴۹۹
فروشگاه ۱: خیابان انقلاب، روبروی دانشگاه، پاساژ فروزنده، طبقه همکف، پلاک ۳۳۳ - تلفن: ۶۶۴۹۹۲۷۸۶-۶۶۴۹۹۲۱۴
فروشگاه ۲: خیابان انقلاب، روبروی دانشگاه، پاساژ فروزنده، طبقه همکف، پلاک ۳۰۸ - تلفن: ۶۶۴۷۸۹۴۷
فروشگاه ۳: قلهک، خیابان زرگنده، دانشگاه آزاد اسلامی، کتابفروشی دانشگاه - تلفن: ۲۲۶۲۲۶۰۵
فروشگاه ۴: اراک، میدان سرداران، جنب بیمارستان ولی عصر مجتمع پارس، فروشگاه کتاب ونوس - تلفن: ۰۸۶۳-۲۲۴۶۳۵۷
فروشگاه ۵: بجنورد، مشهد، خیابان ۱۷ شهریور جنوبی، نبش کوچه پرتانی، پلاک ۳۱۳ - تلفن: ۰۵۸-۳۲۲۶۳۵۵۸
فروشگاه ۶: خرم آباد، دانشگاه علوم پزشکی کمالوند، فروشگاه نشر حیدری، تلفن: ۰۸۶۳-۲۲۳۴۸۸۳
و کتابفروشی‌های معتبر سراسر کشور

قیمت: ۲۰,۰۰۰ تومان

با توجه به اهداف و دورنمای ۲۰ ساله برنامه توسعه کشور، حرکت به سوی ارتقای کیفیت و تامین ایمنی بیماران از اولویتهای اساسی نظام سلامت می‌باشد؛ در این میان اولین گام، رعایت حقوق انسانی بیماران است که در ارتقای سلامتی وی تاثیر به سزایی خواهد داشت. همان گونه که فرمان خداوند به پیامبر اسلام در سوره اسراء، مبنی بر صحبت کردن وی با مردم به بهترین نحو می‌باشد؛ نظام سلامت نیز که رسالت تامین حقیقت و ارتقای سلامت همراه با مسئولیت پذیری و پاسخگویی به نیازهای مردم و برقراری عدالت را برعهده داد، بیش از هر سازمان دیگری باید به تکریم مراجعه کنندگان، به ویژه بیماران نیازمند پرداخته کسب رعایت ایشان را در اولویتهای خود قرار دهد. از سوی دیگر چالش‌های اخلاقی معاصر، پیرامون حقوق، سرافرازی و روز افزون مفهوم اخلاق را در حرفه‌های مختلف، به ویژه آنهایی که به طور مستقیم با مردم سروکار دارند، خاطر نشان ساخته و مسئولین این حرفه‌ها را بر آن می‌دارد تا با در نظر گرفتن حقوق اساسی انسانها، بیماران را به عنوان افرادی آسیب پذیر و دارای نیازهای خاص بشناسند و حقوق آنها را بیش از پیش مورد توجه قرار دهند. اما برآستی خود ما ارائه دهندگان خدمت تا چه اندازه از جزییات این حقوق آگاهی داریم؟ و ریش مهمتر، نگرش ما نسبت به حقوق بیماران چیست؟

امروزه توسعه کشورها به توسعه سازمان‌ها بستگی دارد و هرگونه تأخیر برای بهبود عملکرد سازمان، اهتمام در جهت ارتقای کیفیت زندگی است، که می‌توان بیان کرد که کیفیت زندگی مراجعین با کیفیت زندگی سازمان در هم آمیخته است. به نظر میرسد به موازات آگاه نمودن بیماران به سوابدهای ایشان به عنوان گیرندگان خدمت، شایسته و بایسته است در زمینه تغییر نگرش خودمان بکنیم؛ چرا که تا این مهم رخ ندهد دستیابی به اهداف مد نظر متشور نیز مسیر دشواری را می‌پیماید.

در این کتاب کلیه مسائل مربوط به گیرنده خدمت، به صورتی که خواننده بتواند نیازهای خود را در این حوزه رفع نماید، مطرح گردیده است. اثر حاضر به گونه‌ای تدوین گردیده که کلیه دست اندرکاران حوزه سلامت اعم از پزشکان، پرستاران و پیراپزشکان بتوانند محورهای مختلف و مهم مربوط به گیرندگان خدمت را هرچه بیشتر و بهتر درک نمایند.

فهرست مطالب

شماره صفحه	عنوان
۳	مقدمه
۵	پیش گفتار
۷	گفتار اول: نیاز، خواسته و تقاضا
۲۱	گفتار دوم: حقوق بیمار
۴۳	گفتار سوم: رضایت
۵۱	گفتار چهارم: سار و جوری
۵۵	گفتار پنجم: آزرش به بیمار
۶۳	گفتار ششم: رضایت آگاهانه
۷۱	گفتار هفتم: حریم خصوصی و رازداری
۸۳	گفتار هشتم: شکایات
۹۵	گفتار نهم: تکریم و پاسخگویی
۱۰۱	گفتار دهم: ارتباطات و مهارت‌های رفتاری
۱۱۳	گفتار یازدهم: مشارکت مردمی
۱۲۳	گفتار دوازدهم: اخلاق حرفه‌ای، کمیته اخلاق و ارزش‌های متعالی
۱۳۳	تعاریف و واژگان
۱۳۷	منابع