

حقوق قانونی بیماران

-اطلاعات مختصر و مفید برای بیماران و بستگان

REGION

بیمار گرامی

هدف از این جزوه که توسط شورای منطقه کشوری منتشر می شود این است که شما بعنوان بیمار، اطلاعات مختصر و مفیدی در مورد حقوق قانونی خود بدست آورید. اگر هنگام مطالعه جزوه به نکته مهمی برخورد کرده و یا سئوالی داشتید، می توانید به کارکنان مرکز درمانی خود و یا به راهنمای بیماران مراجعه کنید.

اگر به اطلاعات بیشتری در مورد حقوق خود نیاز دارید، می توانید جزئیات بیشتر را در جزوه راهنمایی بنام «حقوق قانونی بیماران – راهنمای بیماران و بستگان» (“Patientrettigheder - vejledning for patienter og pårørende”) بخوانید. می توانید این جزوه را از کارکنان دریافت کنید و یا این جزوه و اطلاعات بسیار بیشتری را در سایت اینترنتی سازمان کل منطقه کشوری پایتخت www.regionh.dk زیر عنوان های بهداشت و درمان و حقوق بیماران، بیابید.

حق تصمیم با شماست

حق تصمیم گیری برای خود معمولاً از سن 15 سالگی شروع می شود.

حق تصمیم با شماست که بخواهید معاینه و معالجه ای را که به شما پیشنهاد می شود، قبول کنید یا نه. اگر قبول کنید باید در این مورد رضایت بدهید. اگر خود شما قادر به دادن رضایت نباشید، شخص دیگری بجای شما تصمیم می گیرد که معمولاً یکی از بستگان نزدیک شما خواهد بود.

اگر نوع معالجه تغییر کند، باید اطلاعات جدیدی به شما داده شود و شما باید دوباره در مورد دادن رضایت، تصمیم بگیرید.

در مواقعی که خطر جانی وجود دارد و شما قادر به دادن رضایت نباشید، پزشک می تواند معالجه فوری انجام دهد، بدون اینکه از شما و یا از بستگان شما رضایت داشته باشد.

حق دارید اطلاعات لازم در مورد بیماری و درمان را دریافت کنید

حق شما برای دریافت اطلاعات، از جمله شامل موارد زیر می شود: امکان معالجه، نتیجه ای که از معالجه انتظار می رود، و همینطور عوارض جانبی و ناراحتی های ناشی از معالجه. بعلاوه باید به شما اطلاع داده شود که اگر نخواهید معالجه شوید، چه پی آمد مهمی خواهد داشت.

علاوه بر آن حق دارید به پزشک بگویید که مایل به دریافت بعضی از اطلاعات نیستید.

ثبت در سیستم های کامپیوتری

بیمارستان اطلاعات مربوط به شما را ثبت می کند. این کار از اینرو لازم است که به شما بهترین معالجه ممکن داده شود. می توانید از مسئولان مربوطه بخواهید که به شما اطلاع دهند که چه اطلاعاتی در مورد شما ثبت شده است.

پزشکان و دیگر کارکنان بهداشت بیمارستان می توانند در رابطه با معالجه، اطلاعات مربوط به شما را بدست آوردند. این کار از طریق پرونده پزشکی کامپیوتری و سایر سیستم های الکترونیکی صورت می گیرد.

اگر نمی خواهید که اطلاعات مربوط به شما از طریق سیستم های کامپیوتری بدست آورده شود، می توانید این موضوع را به بخش درمانی و یا کارکنان بهداشت که مایل به دسترسی به اطلاعات پرونده شما هستند اطلاع دهید. کارکنان بهداشت باید به شما اطلاع دهند که این موضوع چه پی آمدهایی برای معالجه شما خواهد داشت.

حق دسترسی به اطلاعات خود

کلیه کسانی که 15 سال کامل دارند، بموجب قانون حق دارند به اطلاعات خود بصورت کپی پرونده پزشکی دسترسی داشته باشند. می توانید از بخشی که در آن معالجه شده اید بخواهید که کپی پرونده تان را به شما نشان دهند و یا یک نسخه از آنرا به شما تحویل دهند. باید در عرض 10 روز به درخواست شما پاسخ داده شود.

پرونده شما در سایت اینترنتی Sundhed.dk

می توانید بخشی از پرونده پزشکی خود را در سایت www.sundhed.dk ببینید، البته به شرطی که امضای الکترونیکی مخصوصی بنام «نم ایدی» NemID و یا یک امضای دیجیتالی داشته باشید. از تاریخ اول اکتبر 2008 اطلاعات پرونده پزشکی در رابطه با معالجه در بیمارستان و یا معالجه روانپزشکی در پرونده پزشکی کامپیوتری درج شده است. می توانید اطلاعات را 14 روز بعد از ثبت، در سایت نامبرده ببینید.

چه کسانی از اطلاعات مربوط به بیماری شما مطلع می شوند؟

کارکنان بهداشت وظیفه رازداری دارند – حتی در رابطه با بستگان نزدیک شما. خودتان تصمیم می گیرید که آیا کارکنان می توانند وضعیت شما را به کسی بگویند، و در این صورت به چه کسانی.

پس از مرخص شدن و یا پس از مراجعه سرپایی، نامه ای در مورد معالجه به پزشک شما و یا پزشکی که شما را معرفی کرده است، فرستاده می شود. اگر مایل نیستید که چنین نامه ای را بفرستیم، باید این نکته را به کارکنان بگویید.

آزادی و آزادی وسیع انتخاب بیمارستان

حقوق و امکانات شما در مورد انتخاب معالجه در بیمارستانهای عمومی و خصوصی، در دعوتنامه شما درج شده است. برای اطلاعات بیشتر می توانید به جزوه «انتخاب بیمارستان» «Sygehusvalg» متعلق به وزارت بهداشت و درمان، مراجعه کنید. این جزوه به همراه دعوتنامه به شما فرستاده شده است. کارکنان بهداشت و یا راهنمای بیماران نیز می توانند این جزوه را به شما بدهند.

ضمانت معالجه در رابطه با بیماری های با خطر جانی

در مورد مهلت های زمانی خاص و مقررات مربوط به بیماری های خطرناک قلبی و سرطان، می توانید به جزوه «حداکثر مدت انتظار» «Maksimale ventetider» متعلق به وزارت بهداشت و درمان، مراجعه کنید. کارکنان بهداشت و یا راهنمای بیماران نیز می توانند این جزوه را به شما بدهند.

آیا اشتباه مهمی رخ داده است؟

اگر شما در رابطه با معاینه، معالجه و یا مراقبت و رسیدگی، آسیب ببینید و یا در معرض خطر مشخص آسیب قرار بگیرید، چنین موردی یک «حادثه ناخواسته» نامیده می شود.

بیماران و بستگان می توانند حوادث ناخواسته را گزارش کنند، تا سیستم بهداشت و درمان از اشتباهات خود درس بگیرد.

به دو طریق می توانید گزارش کنید. بصورت کامپیوتری از طریق بانک ایمنی بیماران دانمارک www.dpsd.dk و یا با پرکردن فرم مخصوص که می توانید از راهنمای بیماران بگیرید.

برای اطلاعات بیشتر در مورد گزارش حوادث ناخواسته، به سایت اینترنتی سازمان عالی حمایت از حقوق و شکایات بیماران به نشانی www.patientombuddet.dk مراجعه کنید. یا از طریق برشور منتشر شده توسط این سازمان با عنوان «اگر اشتباه مهمی شده است، به ما کمک کنید که یاد بگیریم»
 “Hjælp os med at lære, hvis noget er gået galt” و یا با کارکنان بهداشت و یا راهنمای بیماران تماس بگیرید.

گفتگو، شکایت و خسارت

می توانید از نحوه معالجه خود توسط کارکن بهداشت، شکایت کنید. و همینطور اگر بر این نظر باشید که کارکن بهداشت، حقوق شما را بعنوان بیمار رعایت نکرده است. مرجع رسیدگی به چنین شکایاتی، کمیته انضباطی حرفه ای نظام پزشکی است، ولی متن شکایت باید به سازمان عالی حمایت از حقوق و شکایات بیماران ارسال شود (به قسمت نشانی ها رجوع شود).

اگر می خواهید کلا از نحوه برخورد سیستم بهداشت با شما در مراحل مختلف درمان شکایت کنید و یا اگر بر این نظر باشید که سیستم بهداشت حقوق شما را بعنوان بیمار رعایت نکرده است، در این صورت مرجع رسیدگی به شکایت شما، سازمان حمایت از حقوق و شکایات بیماران خواهد بود.

هنگامی که شما شکایت کتبی به سازمان حمایت از حقوق و شکایات بیماران درباره نحوه معالجه توسط کارکن بهداشت و یا بطور کلی درباره مراحل مختلف معالجه، ارسال کنید، به شما پیشنهاد خواهد شد که در جلسه گفتگو با کارکنان بهداشت بیمارستان شرکت کنید. در این جلسه امکان خواهید یافت که سئوالات خود روشن کرده و سوء تفاهم های احتمالی را رفع نمایید.

شما باید شکایت خود را در عرض مهلت معینی ارائه کنید: حداکثر دو سال بعد از اینکه شما از موردی که می خواهید شکایت کنید مطلع شدید و یا اصولا باید مطلع می شدید، و حداکثر پنج سال بعد از اینکه موردی که شما می خواهید شکایت کنید واقع شده است.

در موارد زیر نیز می توانید به سازمان حمایت از حقوق و شکایات بیماران شکایت کنید: رفت و آمد (ترانسپورت)، آزادی انتخاب و آزادی وسیع انتخاب بیمارستان، ضمانت معالجه و خدمات مترجمی. شکایت کتبی شما باید حداکثر چهار هفته بعد از اینکه تصمیم اتخاذ شده توسط مسئولان را دریافت کردید، به دست سازمان حمایت از بیماران برسد. سازمان حمایت از بیماران می تواند در صورت وجود دلایل خاصی، بعد از گذشت چهار هفته نیز به شکایت شما رسیدگی کند.

در صورتی که نارضایتی شما از سطح خدمات، لحن صحبت و رفتار، محیط فیزیکی و یا غذای بیمارستان باشد، پیشنهاد می کنیم که به ریاست بخش درمانی و یا به ریاست بیمارستان مراجعه کنید.

اگر در رابطه با معاینه، معالجه و یا مراقبت، صدمه ای به شما وارد شود، می توانید از طریق سازمان بیمه بیماران (به بخش نشانی ها مراجعه کنید) درخواست خسارت نمایید. مهلت گزارش صدمه، حداکثر سه سال بعد از زمانی است که از آن مطلع شدید و یا اصولا باید مطلع می شدید، و حداکثر ده سال بعد از زمان وقوع صدمه است.

شخص رابط شما و یا راهنمای بیماران می تواند به شما در مورد نحوه شکایت و یا درخواست خسارت، راهنمایی کند.

اشخاص رابط

اگر بیش از دو روز بستری شوید و یا باید به بیش از دو معالجه سرپایی بروید، شما در ارتباط ویژه ای با یک یا چند شخص رابط قرار خواهید گرفت. اگر دوره معالجه شما کوتاه تر از دو روز باشد، فقط در صورتی که نیاز خاصی داشته باشید، به شما یک شخص رابط پیشنهاد خواهد شد. تلاش سازمان منطقه کشوری پایتخت در این جهت است که پس از یک روز به شما، یک شخص رابط پیشنهاد شود.

ترانسپورت در به بیمارستان و

**آیا شما جهت معاینه یا معالجه
به بیمارستان دعوت شده اید**

بله ↓

بله

آیا شما از حق انتخاب آزاد بیمارستان استفاده می کنید، یعنی یک بیمارستان دولتی دیگر را انتخاب کرده اید که به آن تعلق ندارید؟

و آیا شما از حق وسیع مربوط به انتخاب آزاد بیمارستان استفاده می کنید، یعنی یک بیمارستان خصوصی را انتخاب کرده اید؟

شرایط بازپرداخت هزینه

- رفت و آمد باید توسط ارزان ترین عین حال مطمئن نیز باشد، صورت
- مبلغ بازپرداخت نمی تواند بیش از

خیر ↓

بله ←

آیا می توانید با وسایل نقلیه (بنا به ارزیابی بخش درمانی و



بخش درمانی و یا خدمات حمل و نقل را می

آیا بازنشسته هستید؟

خیر ↓

بله ←

آیا می توانید با وسایل نقلیه (بنا به ارزیابی بخش درمانی و



بخش درمانی و یا خدمات حمل و نقل را می

**آیا مسافت میان منزل شما و بیمارستان
بیش از 50 کیلومتر است؟**

خیر ↓

بله ←

آیا می توانید با وسایل نقلیه (بنا به ارزیابی بخش درمانی و



بخش درمانی و یا خدمات حمل و نقل می فرستد یا اینکه از ماشینی (اگر هزینه رفت و برگشت شما بیش از 60 هزار ریال برای درمان، باز پرداخت این هزینه

آیا شما باید بیش از یک بار (در یک دوره معین بیماری) به بیمارستان بروید، و آیا باید برای مرخصی تجویز شده توسط پزشک به خانه بروید؟

خیر ↓

خیر

* اگر شما بیمار مراکز درمانی یکی از بیمارستان هستید، باید با خدمات حمل و نقل جنوب تهران یا بخش مربوطه تماس بگیرید.

آیا مورد شما هنوز نام برده نشده است؟

حالت نشسته برگشت به منزل

خودتان باید ترتیب رفت و آمد را داده و مخارج آنرا بپردازید
در حالات زیر می توانید بخشی از هزینه های خود را برای بازپرداخت مطالبه کنید:

- اگر بازنشسته باشید،
- اگر مسافت بین منزل شما و بیمارستانی که به آن تعلق دارید، بیش از 50 کیلومتر باشد، و یا
- اگر باید بیش از یک بار (در یک دوره معین بیماری) به بیمارستان بروید و یا باید برای مرخصی تجویز شده توسط پزشک به خانه بروید.

**رفت و آمد (ترانسپورت)
رین وسیله نقلیه موجود که در
رت گیرد
شتر از هزینه های واقعی باشد**

خودتان باید ترتیب رفت و آمد را بدهید
البته اگر هزینه رفت و برگشت شما بیش از 25 کرون شود، می
توانید باز پرداخت این هزینه را از بیمارستان مطالبه کنید

بله
به عمومی رفت و آمد کنید؟
یا خدمات حمل و نقل جنوب*
خیر

نقل جنوب* ترتیب رفت و آمد شما
دهد

خودتان باید ترتیب رفت و آمد را بدهید
البته اگر هزینه رفت و برگشت شما بیش از 60 کرون شود، می
توانید باز پرداخت این هزینه را از بیمارستان مطالبه کنید

بله
به عمومی رفت و آمد کنید؟
یا خدمات حمل و نقل جنوب*
خیر

نقل جنوب* ترتیب رفت و آمد شما
دهد

**خودتان باید ترتیب رفت و آمد را داده
و مخارج آنرا بپردازید**

بله
به عمومی رفت و آمد کنید؟
یا خدمات حمل و نقل جنوب*
خیر

ل و نقل جنوب* وسیله نقلیه
مین خود استفاده می کنید
کرون شود، می توانید از دفعه دوم مراجعه
ه را از بیمارستان مطالبه کنید

ستانهای اما، گلوستروپ و یا ویداوا
ماس بگیرد. بیماران بیمارستانهای دیگر

خودتان باید ترتیب رفت و آمد را داده و مخارج آنرا بپردازید

اگر به مترجم نیاز دارید

اگر پزشک ارزیابی کند که برای معالجه شما، ترجمه ضروری است، شما حق داشتن مترجم خواهید داشت.

آزمایشهای علمی - تصمیم با شماست

ممکن است از شما پرسیده شود که آیا می خواهید در آزمایش علمی شرکت کنید. در چنین موقعیتی، اطلاعات لازم در مورد آزمایش باید بصورت هم شفاهی و هم کتبی به شما داده شود، و رضایتنامه کتبی شما برای شرکت در آزمایش لازم است. در هر زمانی که بخواهید، می توانید از شرکت در آزمایش علمی کناره‌گیری کنید. اگر از شرکت در آزمایش علمی خود داری کنید، طبیعی است که هیچ عواقبی برای ادامه معالجه شما نخواهد داشت.

حق دارید در مورد نمونه آزمایش خون و بافت تصمیم بگیرید

می توانید تعیین کنید که نمونه های خون و بافت شما که در بیمارستان ذخیره می شود، باید فقط در رابطه با معالجه شما استفاده شود و نه برای تحقیقات علمی و غیره. اگر خواسته شما این باشد، باید به «مرکز ثبت استفاده از بافت اداره کل بهداشت و درمان» مراجعه کنید (به بخش نشانی ها مراجعه کنید). اگر به دلایل خاصی می خواهید نمونه های خون و بافت شما از بین برده شود و یا به خود شما تحویل داده شود، می توانید این موارد را تقاضا کنید.

رضایت نامه برای کالبد شکافی

کالبد شکافی برای استفاده در علم پزشکی فقط در صورتی مجاز است که از مرحوم رضایت نامه کتبی برجای مانده باشد و یا اگر بازماندگان مرحوم اجازه دهند. این امکان وجود دارد که مرحوم، رضایت خود را مشروط به موافقت بستگان نزدیک کرده باشد. اگر شما تصمیم به وقف بدن خود برای پژوهش و دانش کرده باشید، بستگان شما حق ندارند با این کار مخالفت کنند.

اجازه اهدای اعضای بدن در صورت فوت

برای استفاده از یک عضو بدن برای پیوند، پزشکان باید مجوز کتبی از مرحوم و یا از بستگان مرحوم داشته باشند.

این امکان وجود دارد که معین کنید که اهدای اعضای بدن مشروط به موافقت بستگان باشد. می توانید تمایل خود را در «مرکز ثبت اهدای اعضای بدن» (به بخش نشانی ها مراجعه کنید) به ثبت برسانید.

وصیت نامه در مورد ادامه زندگی

در سند «وصیت نامه حیات» می توانید از جمله بیان کنید که زمانی که مرگ اجتناب ناپذیر شود، نمی خواهید به معالجه برای تمدید حیات ادامه داده شود. می توانید خواسته ها خود را در «مرکز ثبت وصیت نامه های حیات» به ثبت برسانید (به بخش نشانی ها مراجعه کنید).

راهنمای بیماران

راهنمایان بیماران منطقه کشوری پایتخت، در بیمارستانهای مختلف منطقه دفتر دارند. شما در انتخاب اینکه با کدام راهنمای بیماران تماس بگیرید آزاد هستید.

راهنمای بیماران می تواند در مواردی کمک کند که شما مثلاً سئوالی درباره انتخاب آزاد بیمارستان، حق دیدن پرونده خود و یا نحوه شکایت داشته باشید. بعلاوه راهنمای بیماران می تواند در حل سوء تفاهم ها میان شما و کارکنان بیمارستان همیاری کند.

شما می توانید با راهنمای بیماران بصورت تلفنی، کتبی و یا مراجعه حضوری تماس بگیرید. کارکنان می توانند در مورد تماس با راهنمای بیماران و اطلاعات مربوط به نشانی ها و ساعات کار، به شما کمک کنند. این اطلاعات در سایت اینترنتی بیمارستان نیز موجود می باشد. شماره تلفن های راهنمایان بیماران منطقه کشوری پایتخت در آخر این جزوه آمده است.

نشانی ها

شکایت و خسارت

سازمان عالی حمایت از حقوق و شکایات بیماران

Patientombudet

Finsensvej 15

2000 Frederiksberg

تلفن 72 28 66 00

ایمیل pob@patientombudet.dk

اینترنت www.patientombudet.dk

کمیته انضباطی حرفه ای نظام پزشکی

همان نشانی سازمان حمایت از حقوق و شکایات بیماران

سازمان بیمه حوادث بیماران

Patientforsikringen

Nytorv 5, 3.

1450 København K

تلفن 33 12 43 43

ایمیل pf@patientforsikringen.dk

اینترنت www.patientforsikringen.dk

انتخاب بیمارستان و مدت انتظار

واحد مرکز انتخاب بیمارستان

Enhed for sygehusvalg

Rigshospitalet, Afsnit 7561

Tagensvej 20, Opgang 75, 6. sal

2200 København N

تلفن 35 45 41 19

ایمیل fritvalg@rh.regionh.dk

مراجع مسئول بهداشت و درمان

وزارت بهداشت و درمان

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse

Holbergsgade 6

1057 København K

تلفن 72 26 90 00

ایمیل sum@sum.dk

اینترنت www.sum.dk

اداره کل بهداشت و درمان

Sundhedsstyrelsen

Axel Heides Gade 1

2300 København S

تلفن 72 22 74 00

ایمیل sst@sst.dk

اینترنت www.sst.dk

سازمان کل منطقه کشوری پایتخت

Region Hovedstaden

Kongens Vænge 2

3400 Hillerød

تلفن 38 66 50 00

ایمیل regionh@regionh.dk

اینترنت www.regionh.dk

مرکز ثبت

مرکز ثبت استفاده از بافت ها

موسسه دولتی سرم

Vævsanvendelsesregisteret

Statens Serum Institut

Artillerivej 5

2300 København S

تلفن 32 68 32 68

اینترنت www.ssi.dk

شماره تلفن های راهنمایان بیماران در منطقه کشوری پایتخت

با راهنمایان بیماران معمولاً می توان در این اوقات تماس گرفت:
دوشنبه تا پنجشنبه از ساعت 10 تا 13، و جمعه از ساعت 10 تا 12

Amager Hospital	بیمارستان اما	31 66 66 38
Bispebjerg Hospital	بیمارستان بیسپه بیا	32 66 66 38
Bornholms Hospital	بیمارستان بون هالم	33 66 66 38
Frederiksberg Hospital	بیمارستان فرداریکس برگ	34 66 66 38
Frederikssund Hospital	بیمارستان فرداریکس سن	35 66 66 38
Gentofte Hospital	بیمارستان گنتافته	36 66 66 38
Glostrup Hospital	بیمارستان گلوستروپ	37 66 66 38
Herlev Hospital	بیمارستان هرلو	40 66 66 38
Hillerød Hospital	بیمارستان هیلرود	41 66 66 38
Hvidovre Hospital	بیمارستان ویداو	42 66 66 38
Regionsgården	دفتر مرکزی اداره منطقه کشوری پایتخت	43 66 66 38
Rigshospitalet	بیمارستان ریس هاسپیتل	44 66 66 38

سازمان کل منطقه کشوری پایتخت
Region Hovedstaden
Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

تلفن: 38 66 50 00
ایمیل: regionh@regionh.dk



سازمان کل منطقه کشوری پایتخت