



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۵۲۰۷

چاپ اول

شهریور ۱۳۹۲

INSO
15207

1st. Edition

Aug.2013

مداخلات پرستاری - درمان آسیب های
پوستی با اشعه ماوراء بنفش - آیین کار

**Nursing Interventions –Ultraviolet
(UV)Light Therapy for Skin Disorders-
Code of Practice**

ICS:11.020

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادات در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

"مداخلات پرستاری - درمان آسیب های پوستی با اشعه ماوراء بنفش - آیین کار"

رئیس:

میرزا بیگی، محمد
(کارشناس ارشد کار آفرینی و پرستاری)

دبیر:

سالمی، صدیقه
(کارشناس ارشد آموزش پرستاری)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

عباس حیدری
(دکتری پرستاری)

رزم آهنگ، فریبا
(کارشناس ارشد پرستاری)

رضوی، سیده مریم
(کارشناس پرستاری)

شریف زاده، سعیده
(کارشناس ارشد پرستاری داخلی-جراحی)

گل نژاد، توران
(فوق لیسانس پرستاری داخلی-جراحی)

گنجه، شیده
(فوق لیسانس پرستاری داخلی-جراحی)

موسی پور، سمیه
(کارشناس پرستاری و کارشناس ارشد آموزش زبان انگلیسی)

وفائیان، نادیا
(کارشناس پرستاری)

سمت و/ یا نمایندگی

رئیس کل سازمان نظام پرستاری

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران
معاون فنی سازمان نظام پرستاری

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد

سوپروایزر آموزشی بیمارستان فیروزگر

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

مسئول آموزش پرستاری اداره کل درمان مستقیم
تامین اجتماعی

مدیر پرستاری بیمارستان لبافی نژاد

مدیر پرستاری بیمارستان سوختگی مطهری

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

کارشناس معاونت فنی سازمان نظام پرستاری

پیش گفتار

استاندارد " مداخلات پرستاری - درمان آسیب های پوستی با اشعه ماوراء بنفش -آیین کار" که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط به موجب بند ۵ ماده ۳ قانون سازمان نظام پرستاری مصوب ۸۱/۹/۱۱ مجلس شورای اسلامی توسط سازمان نظام پرستاری تهیه و تدوین شده و در هشتاد و ششمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۹۰/۸/۱۵ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منابع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

۱. بلک و هوکس. پرستاری داخلی و جراحی. ترجمه اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. تهران: جامعه نگر، سالمی. ۱۳۸۵.

۲. سازمان نظام پرستاری. استاندارد های خدمات پرستاری. تهران: ۱۳۸۵.

3. Smeltzer, Suzanne C. Hinkle, Janice L. Brunner and Suddarth's Textbook of Medical – Surgical Nursing .12th Edition. Philadelphia: Lippincott Co, 2010.
4. Schilling McCann, Judith A. Nursing Procedures. London: Lippincott Williams & Wilkins. CO. Fifth Edition. 2009.
5. Holland, Karen. Mini Encyclopaedia of nursing. New York: Elsevier. 2005.
6. Anderson, Lois E. Mosby's Dictionary. ST. Louis: The C.V. Mosby CO.1990.

مداخلات پرستاری - درمان آسیب های پوستی با اشعه ماوراء بنفش - آیین کار

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، شناسایی و اجرای اصول کلی مداخلات پرستاری در درمان آسیب های پوستی با اشعه ماوراء بنفش به منظور حفظ ثبات روانی - عاطفی بیمار، بازگرداندن تمامیت پوست، ارتقاء عملکرد بیمار، جلوگیری از عفونت و نمایش طرح گام به گام این خدمت به منظور بهبود کیفیت کار، پیشگیری از خطاهای احتمالی و همچنین امکان اجرای یکسان خدمات می باشد. اشعه درمانی مورد استفاده برای نوزادان خارج از دامنه کاربرد این استاندارد است.

این استاندارد در موارد زیر کاربرد دارد:

الف- در بخش درمان با اشعه ماوراء بنفش و کلینیک ها و در صورت نیاز به این خدمت برای ارائه مراقبت های پرستاری یکسان و روشن .

ب- در مراجع قضائی به منظور سندی قیاسی برای بررسی کیفیت اقدامات انجام شده .

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد محسوب می شود.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه های بعدی آن مورد نظر است. استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۴۲، مداخلات پرستاری- گزارش نویسی- آیین کار

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۶۱، مداخلات پرستاری- بررسی دستورات پزشک- آیین کار

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۱۴۴، مداخلات پرستاری- تعیین هویت بیمار/ مددجو- آیین کار

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۳

پرستار^۱

فردی که موفق به کسب دانشنامه کارشناسی در رشته پرستاری گردیده است.

۲-۳

مددجو/ بیمار^۱

شخصی که برای دریافت خدمات درمانی به یکی از مراکز بهداشتی /درمانی مراجعه می کند.

۳-۳

درمان با اشعه ماوراء بنفش^۲

پرتو فرابنفش درمانی

پرتو فرابنفش بخشی از طیف امواج الکترومغناطیسی است که طول موجی از ۱۸۰ تا ۴۰۰ نانومتر دارد. در این روش یک داروی حساس کننده به نور را در مقدار استاندارد به بیمار داده و وقتی سطح سرمی دارو به حداکثر رسید بیمار را در معرض تابش پرتو فرابنفش با طول موج بلند قرار می دهند. اشعه ماوراء بنفش دارای سه گروه A و B و C می باشد. هر یک از این اشعه ها تاثیرات متفاوتی روی پوست دارند. اشعه ماوراء بنفش A^۳ این اشعه طول موج ۳۲۰ تا ۴۰۰ نانومتر دارد. اشعه ماوراء بنفش B^۴ این اشعه طول موج ۲۸۰ تا ۳۲۰ نانومتر دارد. اشعه ماوراء بنفش C^۵ طول موج ۲۰۰ تا ۲۸۰ نانومتر دارد. این اشعه توسط لایه ی ازون جذب شده و به زمین نمی رسد و خاصیت از بین بردن باکتری ها را دارد و در اتاق های عمل در لامپ های ماوراء بنفش استفاده می شود.

۴-۳

PUVA

پسورالن همراه با درمان اشعه ماوراء بنفش (UVA) می باشد.

۵-۳

Psoralen

پسورالن در گیاهان یافت می شود و زمانی که به صورت خوراکی یا موضعی مورد استفاده قرار می گیرد، موثر واقع می شود. هنگامی که با اشعه UVA (پرتو موج بلند) استفاده می شود می توان از دوز پایین تر UVA استفاده کرد.

۴ اهداف مداخله ای

۱-۴ حفظ ثبات روانی - عاطفی بیمار

۲-۴ بازگرداندن تمامیت پوست

۳-۴ ارتقاء عملکرد بیمار

1 Patient /Client

2 Ultraviolet Light Therapy

3 Ultraviolet A Radiation/ UVA

4 Ultraviolet B Radiation/ UVB

5 Ultraviolet C Radiation/ UVC

۴-۴ جلوگیری از عفونت

۵ حداقل وسایل مورد نیاز

۱-۵ لامپ مورد نیاز برای اشعه UVA

۲-۵ لامپ مورد نیاز برای اشعه UVB

۳-۵ برای همه انواع درمان با اشعه ماورا بنفش:

۴-۵ اتاقک‌های نور اندازه بدن یا کوچک تر (برای اندام‌ها)

۵-۵ عینک دودی ضد آفتاب، گان و دستمال کاغذی



شکل ۱- اتاق نور

۶ روش انجام کار

۱-۶ دستور پزشک مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۶۱ بررسی شود.

۲-۶ هویت بیمار/ مددجو مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۱۴۴ تعیین شود.

۳-۶ با بیمار ارتباط برقرار و شیوه کار جهت افزایش همکاری و کاهش ترس وی شرح داده شود.

۴-۶ محیط مناسبی برای بیمار فراهم شود.

۵-۶ وسایل بالای سر بیمار آماده گذاشته شود.

۶-۶ دستور پزشک از نظر نوع اشعه و مقدار آن کنترل شود.

۷-۶ بیمار آگاه شود که این درمان ممکن است باعث سوختگی خفیف شود.

۶-۸ سابقه بیمار از نظر ممنوعیت استفاده از اشعه فرا بنفش شامل: سابقه بیماری حساسیت به نور، سرطان پوست، کاتاراکت یا عمل جراحی کاتاراکت کنترل شود. همچنین در زنان باردار، بیمارانی که قبلاً شیمی درمانی یونیزاسیون شده اند و بیمارانی که از داروهای حساس به نور یا ساپرس کننده سیستم ایمنی استفاده می کنند منع استفاده دارد.

۶-۹ از بیمار در مورد استفاده از داروهایی که حساسیت به نور را بالا می برد مثل داروهای ضد تشنج، ضد فشار خون، فنوتیازین ها، سالیسیلات ها، سولفانامیدها، تتراسایکلین، تره تینوئید، داروهای ضد سرطان سوال شود.

۶-۱۰ اگر بیمار PUVA دریافت خواهد کرد حصول اطمینان از اینکه داروی دستور داده شده در زمان تعیین شده توسط پزشک را از قبل درمان دریافت کرده باشد.

۶-۱۱ برای شروع درمان به بیمار گان پوشانده شود.

۶-۱۲ به بیمار آموزش داده شود که پس از ورود به محفظه اشعه درمانی (فتوتراپی) فقط ناحیه درمان در معرض نور قرار گیرد.

۶-۱۳ حصول اطمینان از اینکه بیمار (برای حفاظت چشمها) عینک آفتابی استفاده می کند و در طی درمان آن را بر ندارد.

یادآوری- حصول اطمینان از اینکه بیمار در صورت لزوم از کرم ضد آفتاب استفاده کرده باشد.

۶-۱۴ بیمار آن مرد همچنین باید در PUVA ناحیه تناسلی را بپوشانند.

۶-۱۵ اگر بیمار درمان موضعی UVB دارد، وی به فاصله مناسب از منبع نور طبق دستور پزشک قرار داده شود.

۶-۱۶ پس از پایان درمان به بیمار جهت خارج شدن از محفظه کمک شود.

۶-۱۷ مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۰۰۵ به بیمار آموزش داده شود:

۶-۱۷-۱ تا ۸ ساعت پوست خود را از نور خورشید بپوشاند.

۶-۱۷-۲ پوست را از نظر اریتم، تاول و سایر علائم ماندن طولانی مدت زیر اشعه، تا ۶ ساعت بعد از UVB تراپی و ۲۴ تا ۴۸ ساعت بعد از UVA تراپی بررسی کند.

۶-۱۷-۳ بیمارانی که PUVA دریافت می کنند بایستی تا ۲۴ ساعت بعد از درمان نیز عینک استفاده کنند (چون سبب حساسیت به نور می شود).

۶-۱۷-۴ به بیمار بگویید خشکی و پوسته پوسته شدن در مناطق درمان در طی ۱ تا ۲ روز بعد از درمان رخ خواهد داد.

۶-۱۷-۵ در صورت وجود علائم ذکر شده در بالا، به پزشک اطلاع دهد، زیرا ممکن است پزشک درمان را برای چند روز متوقف کند و مجدداً با میزان اشعه کمتری درمان را شروع کند.

۶-۱۷-۶ اریتم، تهوع و خارش سه اثر ناخواسته کوتاه مدت درمان با PUVA است.

- ۶-۱۸ ثبت کلیه یافته ها و مشاهدات مطابق با استاندارد ملی به شماره ۱۵۰۴۲ شامل:
- الف- زمان و تاریخ و میزان اشعه استفاده شده
 - ب- نام و میزان داروهای خوراکی یا موضعی دریافت شده
 - پ- زمان دقیق شروع و پایان دریافت اشعه
 - ت- فاصله بین منبع نور و بدن
 - ث- تحمل بیمار نسبت به درمان
 - ج- وسایل حفاظتی استفاده شده نظیر عینک
 - چ- وضعیت پوست بیمار از نظر بهبود یا عارضه جانبی مثل پوسته ریزی، قرمزی، تورم
 - ح- سایر مشاهدات و اقدامات انجام شده

۷ شرایط انجام کار

- ۷-۱ دقت و صحت در انجام کار
- ۷-۲ حفظ حریم و حرمت مددجو/بیمار
- ۷-۳ ارائه توضیحات لازم به مددجو/بیمار درمورد نحوه انجام فرایند کار
- ۷-۴ رعایت نکات بهداشتی و ایمنی

۸ شرایط ارائه دهنده خدمت

این فرآیند کار توسط پرستار و در بخش درمان با اشعه ماوراء بنفش و کلینیک ها برای مددجو/بیمار انجام می گیرد.

۹ نکات آموزشی

- ۹-۱ باقی ماندن بیش از اندازه زیر اشعه و فاصله نامناسب بین بدن و منبع نور می تواند باعث سوختگی شود.
- ۹-۲ حتماً از عینک قهوه‌ای یا خاکستری ضد اشعه استفاده شود.
- ۹-۳ عوارض ناخواسته طولانی مدت شامل پیری زودرس، تلانژکتازی (تشکیل عروق جدید)، افزایش احتمال سرطان پوست و آسیب به شبکیه چشم در صورت استفاده نکردن از محافظ‌های چشم می باشد.
- ۹-۴ اریتم بیشترین عارضه جانبی UVB تراپی است. اریتم خفیف بدون ایجاد ناراحتی قابل قبول است و لیکن درمان در صورت وجود ادم، تورم یا تاول بایستی مورد تجدید نظر قرار گیرد.
- ۹-۵ قبل از دادن متوکسالن بایستی بررسی کبدی از نظر کارکرد آن انجام شود، زیرا این دارو هپاتوتوکسیک است.
- ۹-۶ آزمایش CBC نیز قبل از شروع درمان با متوکسالن و در طول درمان با آن نیاز می باشد.

پیوست الف

(الزامی)

حقوق مددجو/ بیمار

الف-۱ مددجو/ بیمار حق دارد در اسرع وقت درمان و مراقبت مطلوب، مؤثر و همراه با احترام کامل را بدون توجه به عوامل نژادی فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشد.

الف-۲ مددجو/ بیمار حق دارد محل بستری، پزشک، پرستار و سایر اعضای گروه معالج را در صورت تمایل بشناسد.

الف-۳ مددجو/ بیمار حق دارد در خصوص مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری خود اطلاعات ضروری را شخصاً و یا در صورت تمایل از طریق یکی از وابستگان از پزشک معالج درخواست نماید به طوری که در فوریت‌های پزشکی این امر نباید منجر به تأخیر در ادامه درمان یا تهدید جانی مددجو/ بیمار گردد.

الف-۴ مددجو/ بیمار حق دارد قبل از معاینات و اجرای درمان اطلاعات ضروری در خصوص عوارض احتمالی و یا کاربرد سایر روش‌ها را در حد درک خود از پزشک معالج دریافت و در انتخاب شیوه نهایی درمان مشارکت نماید.

الف-۵ مددجو/ بیمار حق دارد در صورت تمایل شخصی و عدم تهدید سلامتی آحاد جامعه طبق موازین قانونی رضایت شخصی خود از خاتمه درمان را اعلام و یا به دیگر مراکز درمانی مراجعه نماید.

الف-۶ مددجو/ بیمار حق دارد جهت حفظ حریم شخصی خود از محرمانه ماندن محتوای پرونده پزشکی، نتایج معاینات و مشاوره‌های بالینی جز در مواردی که براساس وظایف قانونی از گروه معالج استعلام صورت می‌گیرد اطمینان حاصل نماید.

الف-۷ مددجو/ بیمار حق دارد از رازداری پزشک و دیگر اعضای تیم معالج برخوردار باشد لذا حضور بالینی افرادی که مستقیماً در روند درمان شرکت ندارند موقوف به کسب اجازه مددجو/ بیمار خواهد بود.

الف-۸ مددجو/ بیمار حق دارد از دسترسی به پزشک معالج و دیگر اعضای اصلی گروه معالج در طول مدت بستری، انتقال و پس از ترخیص اطمینان حاصل نماید.

پیوست ب
(الزامی)

منشور حقوق بیمار / مددجو در ایران

ب-۱ بینش و ارزش

یکایک افراد جامعه متعهد به حفظ و احترام به کرامت انسان ها می باشند. این امر در شرایط بیماری از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بر اساس قانون اساسی توجه به کرامت والای انسانی از اصول پایه نظام جمهوری اسلامی بوده ، دولت موظف است خدمات بهداشتی - درمانی را برای یکایک افراد کشور تأمین کند. بر این اساس ارائه خدمات سلامت باید عادلانه و مبتنی بر احترام به حقوق و رعایت کرامت انسانی بیماران صورت پذیرد . این منشور با توجه به ارزشهای والای انسانی و مبتنی بر فرهنگ اسلامی و ایرانی و بر پایه برابری کرامت ذاتی تمامی گیرندگان خدمات سلامت و با هدف حفظ ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

ب-۲ حقوق بیمار / مددجو

ب-۲-۱ دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار / مددجو است .
ارائه خدمات سلامت باید:

ب-۲-۱-۱ شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد ؛

ب-۲-۱-۲ بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد ؛

ب-۲-۱-۳ فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد ؛

ب-۲-۱-۴ بر اساس دانش روز باشد ؛

ب-۲-۱-۵ مبتنی بر برتری منافع بیمار / مددجو باشد ؛

ب-۲-۱-۶ در مورد توزیع منابع سلامت مبتنی بر عدالت و اولویت های درمانی بیماران / مددجویان باشد ؛

ب-۲-۱-۷ مبتنی بر هماهنگی ارکان مراقبت اعم از پیشگیری، تشخیص، درمان و توانبخشی باشد ؛

ب-۲-۱-۸ به همراه تامین کلیه امکانات رفاهی پایه و ضروری و به دور از تحمیل درد و رنج و محدودیت‌های غیرضروری باشد ؛

ب-۲-۱-۹ توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه از جمله کودکان، زنان باردار، سالمندان، بیماران / مددجویان روانی، زندانیان، معلولان ذهنی و جسمی و افراد بدون سرپرست داشته باشد ؛

ب-۲-۱-۱۰ در سریع‌ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار / مددجو باشد ؛

ب-۲-۱-۱۱ با در نظر گرفتن متغیرهایی چون زبان، سن و جنس گیرندگان خدمت باشد ؛

ب-۲-۱-۱۲ در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، بدون توجه به تأمین هزینه‌ی آن صورت گیرد. در موارد غیرفوری (الکتیو) بر اساس ضوابط تعریف شده باشد؛

ب-۲-۱-۱۳ در مراقبت‌های ضروری و فوری (اورژانس)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه‌ی خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار/مددجو به واحد مجهز فراهم گردد؛

ب-۲-۱-۱۴ در مراحل پایانی حیات که وضعیت بیماری غیر قابل برگشت و مرگ بیمار/مددجو قریب الوقوع می باشد با هدف حفظ آسایش وی ارائه گردد. منظور از آسایش کاهش درد و رنج بیمار/مددجو، توجه به نیازهای روانی، اجتماعی، معنوی و عاطفی وی و خانواده‌اش در زمان احتضار می باشد. بیمار/مددجو در حال احتضار حق دارد در آخرین لحظات زندگی خویش با فردی که می خواهد همراه گردد.

ب-۲-۲-۱ اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

ب-۲-۲-۱-۱ محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد :

ب-۲-۲-۱-۱-۱ مفاد منشور حقوق بیمار/مددجو در زمان پذیرش؛

ب-۲-۲-۱-۲ ضوابط و هزینه‌های قابل پیش بینی بیمارستان اعم از خدمات درمانی و غیر درمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش؛

ب-۲-۲-۱-۳ نام، مسؤولیت و رتبه‌ی حرفه‌ای اعضای گروه پزشکی مسئول ارائه مراقبت از جمله پزشک، پرستار و دانشجو و ارتباط حرفه‌ای آن‌ها با یکدیگر؛

ب-۲-۲-۱-۴ روش‌های تشخیصی و درمانی و نقاط ضعف و قوت هر روش و عوارض احتمالی آن، تشخیص بیماری، پیش آگهی و عوارض آن و نیز کلیه‌ی اطلاعات تأثیرگذار در روند تصمیم‌گیری بیمار؛

ب-۲-۲-۱-۵ نحوه‌ی دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی در طول درمان؛

ب-۲-۲-۱-۶ کلیه‌ی اقداماتی که ماهیت پژوهشی دارند.

ب-۲-۲-۱-۷ ارائه آموزش‌های ضروری برای استمرار درمان؛

ب-۲-۲-۲ نحوه‌ی ارائه اطلاعات باید به صورت ذیل باشد :

ب-۲-۲-۱-۱ اطلاعات باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب و درد و ویژگی‌های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و توان درک در اختیار وی قرار گیرد، مگر این‌که:

- تأخیر در شروع درمان به واسطه‌ی ارائه‌ی اطلاعات فوق سبب آسیب به بیمار/مددجو گردد؛ (در این صورت انتقال اطلاعات پس از اقدام ضروری، در اولین زمان مناسب باید انجام شود).

- بیمار/مددجو علی‌رغم اطلاع از حق دریافت اطلاعات، از این امر امتناع نماید که در این صورت باید خواست بیمار/مددجو محترم شمرده شود، مگر این‌که عدم اطلاع بیمار/مددجو، وی یا سایرین را در معرض خطر جدی قرار دهد؛

- ب-۲-۲-۲-۲ بیمار/ مددجو می‌تواند به کلیه‌ی اطلاعات ثبت‌شده در پرونده‌ی بالینی خود دسترسی داشته باشد و تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات مندرج در آن را درخواست نماید.
- ب-۲-۳ حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار/ مددجو در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود .
- ب-۲-۳-۱ محدوده انتخاب و تصمیم‌گیری درباره موارد ذیل می‌باشد:
- ب-۲-۳-۱-۱ انتخاب پزشک معالج و مرکز ارائه‌کننده‌ی خدمات سلامت در چارچوب ضوابط ؛
- ب-۲-۳-۱-۲ انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور ؛
- ب-۲-۳-۱-۳ شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش، با اطمینان از اینکه تصمیم‌گیری وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات سلامت نخواهد داشت ؛
- ب-۲-۳-۱-۴ قبول یا رد درمان های پیشنهادی پس از آگاهی از عوارض احتمالی ناشی از پذیرش یا رد آن مگر در موارد خودکشی یا مواردی که امتناع از درمان شخص دیگری را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد؛
- ب-۲-۳-۱-۵ اعلام نظر قبلی بیمار/ مددجو در مورد اقدامات درمانی آتی در زمانی که بیمار/ مددجو واجد ظرفیت تصمیم‌گیری می‌باشد ثبت و به عنوان راهنمای اقدامات پزشکی در زمان فقدان ظرفیت تصمیم‌گیری وی با رعایت موازین قانونی مد نظر ارائه کنندگان خدمات سلامت و تصمیم‌گیرنده جایگزین بیمار/ مددجو قرار گیرد .
- ب-۲-۳-۲ شرایط انتخاب و تصمیم‌گیری شامل موارد ذیل می‌باشد :
- ب-۲-۳-۲-۱ انتخاب و تصمیم‌گیری بیمار/ مددجو باید آزادانه و آگاهانه ، مبتنی بر دریافت اطلاعات کافی و جامع (مذکور در بند دوم) باشد ؛
- ب-۲-۳-۲-۲ پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار/ مددجو جهت تصمیم‌گیری و انتخاب داده شود .
- ب-۲-۳-۲-۴ ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار/ مددجو (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد .
- ب-۲-۳-۲-۱ رعایت اصل رازداری راجع به کلیه‌ی اطلاعات مربوط به بیمار/ مددجو الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد ؛
- ب-۲-۳-۲-۴ در کلیه‌ی مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار/ مددجو احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور کلیه‌ی امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار/ مددجو فراهم گردد؛
- ب-۲-۳-۲-۳ فقط بیمار/ مددجو و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار/ مددجو و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند می‌توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند؛

ب-۲-۴-۳ بیمار/مددجو حق دارد در مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد. همراهی یکی از والدین کودک در تمام مراحل درمان حق کودک می باشد مگر اینکه این امر بر خلاف ضرورت‌های پزشکی باشد.

ب-۲-۵ دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار/مددجو است .

ب-۲-۵-۱ هر بیمار/مددجو 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 ؛

ب-۲-۵-۲ بیمار/مددجویان حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند ؛

ب-۲-۵-۳ خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود .

در اجرای مفاد این منشور در صورتی که بیمار به هر دلیلی فاقد ظرفیت تصمیم‌گیری باشد، اعمال کلیه‌ی حقوق بیمار/مددجو- مذکور در این منشور- بر عهده‌ی تصمیم‌گیرنده‌ی قانونی جایگزین خواهد بود. البته چنانچه تصمیم‌گیرنده‌ی جایگزین بر خلاف نظر پزشک، مانع درمان بیمار/مددجو شود، پزشک می‌تواند از طریق مراجع ذیربط درخواست تجدید نظر در تصمیم‌گیری را بنماید .

چنانچه بیماری که فاقد ظرفیت کافی برای تصمیم‌گیری است، اما می‌تواند در بخشی از روند درمان معقولانه تصمیم بگیرد، باید تصمیم او محترم شمرده شود.