

وضعیت آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران از حقوق بیمار

محمد عرب^۱ / اصغر زارعی^۲

چکیده

مقدمه: امروزه بیماران نسبت به گذشته آگاهی بیشتری در مورد خدمات پزشکی و حقوق خود کسب کرده‌اند و خواسته‌ها و انتظارات جدیدی مطرح می‌کنند. با توجه به افزایش آگاهی بیماران از حقوق خود، ضرورت دارد که کلیه اعضای گروه ارائه مراقبت به بیمار و از جمله مدیران بیمارستان که در کانون شبکه تصمیم‌گیری قرار دارند، از ضوابط و مقررات قانونی مربوط به حقوق بیماران آگاه باشند تا در جهت ارائه خدمات با کیفیت و توأم با احترام به بیماران گام بردارند. هدف از این مطالعه بررسی میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران از حقوق بیمار می‌باشد.

روش بررسی: این پژوهش یک مطالعه توصیفی-تحلیلی است که به روش مقطعی در سال ۱۳۸۳ انجام شده است. جامعه پژوهش شامل کلیه مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران بود که ۳۵ نفر آنها به سوالات پاسخ دادند. ابزار سنجش، پرسشنامه‌ای ۵۰ سوالی بود که ۱۴ سوال آن درباره مشخصات فردی مدیران بیمارستان و ۳۶ سوال درباره حقوق بیمار بود که روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفت. اطلاعات توسط نرم افزار SPSS و با استفاده از آزمون‌های آماری χ^2 و فیشر تحلیل شد.

یافته‌ها: نتایج بدست آمده نشان داد که ۳۴/۵ درصد مدیران بیمارستان‌های دولتی از سطح آگاهی خوب، ۴۸/۵ درصد از سطح آگاهی متوسط و ۱۷ درصد از سطح آگاهی ضعیف برخوردار بوده‌اند. همچنین آگاهی بیماران در ۵ حیطه تخصصی حقوق بیمار مورد بررسی قرار گرفت. بیشترین میزان آگاهی در حیطه "حق دسترسی بیمار به خدمات بهداشتی درمانی" و کمترین آن نیز در حیطه "آگاهی بیمار از بیماری خود" بود. مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و گذراندن دوره‌های مدیریتی سه عامل موثر بر میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی از حقوق بیمار بود.

نتیجه‌گیری: به طور کلی ۶۵/۵ درصد مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران آگاهی خوبی نسبت به حقوق بیمار نداشتند و می‌توان پیش بینی کرد که آگاهی ضعیف، عملکرد ضعیف را بدنبال خواهد داشت. بنابراین ارتقا آگاهی مدیران بیمارستان از حقوق بیمار با توجه به آگاهی روز افزون بیماران از حقوق خود نیازی است که ضرورت آن احساس می‌شود و باید تدابیر جدی در این زمینه اتخاذ و به مورد اجرا گذاشته شود.

کلیدواژه‌ها: آگاهی، مدیریت بیمارستان، حقوق بیمار

◇ وصول مقاله: ۱۳۷/۲۱، اصلاح نهایی: ۸۶/۱/۲۷، پذیرش مقاله: ۸۶/۲/۲۵

مقدمه

تاکید بر حقوق اساسی انسان در مراقبت‌های بهداشتی درمانی، خصوصاً حفظ شان بیمار به عنوان یک انسان زمانی اهمیت می‌یابد که آسیب‌پذیری بیمار او را به آسانی در معرض تخلفات و نقاط ضعف سیستم بهداشتی درمانی قرار دهد. [۱]

بیماری که در اثر آسیب‌های جسمی و روحی به یک مرکز پزشکی مراجعه می‌کند، دارای حقوقی رسمی و قانونی است. [۲] تحقیقات و تجارب نشان داده‌اند که آگاه کردن بیماران و سهیم کردن آنها در تصمیم‌گیری برای درمان و محترم شمردن حقوقشان به بهبود آنان سرعت می‌بخشد و تعداد روزهای بستری را کاهش می‌دهد. [۳] با آگاه شدن بیماران از حقوق قانونی خود در مراکز درمانی و مطرح شدن خواسته‌ها و توقعات آنان، باید همه کسانی که به نوعی درگیر ارائه مراقبت به بیماران هستند نیز از ضوابط و مقررات مربوط به حقوق بیماران آگاه باشند تا بتوانند در جهت تحقق این خواسته‌ها و توقعات، همچنین ارائه مراقبت بهتر و با کیفیت بالا همراه با عزت و احترام به بیماران گام بردارند. در این میان آگاهی مدیران بیمارستان‌ها از جهات زیادی اهمیت دارد:

- مدیر به عنوان مسئول اجرای قوانین و مقررات در بیمارستان، باید ضوابط و مقررات قانونی مربوط به امور بهداشتی و درمانی را به کارکنان زیر مجموعه اش ابلاغ کند و قبل از اینکه این مقررات را به اطلاع کارکنان برساند، باید خود آگاهی کاملی در آن زمینه داشته باشد.

- آگاهی مدیر سبب توانایی او در انطباق خواسته‌ها و توقعات بیماران با ضوابط و مقررات قانونی مربوط به حقوق بیمار می‌شود. ممکن است بیماران خواسته‌هایی داشته باشند که خارج از چارچوب حقوق قانونی آنها باشد، بنابراین مدیر با آگاهی از حقوق بیمار می‌تواند در مورد برآورده شدن خواسته‌های بیماران تصمیم‌گیری کند.

- آگاهی مدیر می‌تواند سبب برنامه‌ریزی‌های آتی برای تهیه امکانات، تجهیزات و فرآیندهایی شود که خواسته‌های قانونی بیماران را تحقق بخشد و باعث جلب رضایت آنها شود.

- در دعاوی حقوقی و شکایات بیماران از بیمارستان و پرسنل آن، مدیر بیمارستان طرف دعواست که ضرورت دارد از قوانین و مقررات مربوط به حقوق بیمار آگاه باشد تا در محاکم قضایی بتواند از حقوق بیمارستان و پرسنل آن دفاع کند.

- امروزه در مباحث مربوط به کیفیت خدمات و مراقبت‌های درمانی، توجه به مشتری و جلب رضایت آنها از اولویت‌های اصلی و مهم است. یکی از عوامل مهم رضایتمندی بیماران توجه به خواسته‌ها و رعایت حقوق آنها و ارائه مراقبت توأم با احترام است که منجر به جلب رضایت آنها خواهد شد و در نهایت موسسه درمانی به مهمترین هدف خود که رضایتمندی بیمار از خدمات ارائه شده است، دست خواهد یافت. بنابراین آگاهی مدیران از حقوق بیمار باعث تدوین اهداف و برنامه‌هایی برای ارائه خدمات بهتر به بیماران در جهت جلب رضایت آنها خواهد شد. [۴]

هدف از این مطالعه بررسی میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران از حقوق بیمار می‌باشد.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی تحلیلی و به روش مقطعی انجام شده است. جامعه پژوهشی شامل ۴۶ نفر کل مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران بود که ۳۵ نفر (۷۶ درصد) به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند.

ابزار سنجش پرسشنامه‌ای دارای، ۵۰ سؤال ۴ گزینه‌ای بود که ۱۴ سؤال آن درباره مشخصات فردی مدیران و ۳۶ سؤال درباره حقوق بیماران بود که روایی و پایایی آن از طریق نظرخواهی از اساتید و صاحب‌نظران در این رشته و آزمون-آزمون مجدد مورد تایید قرار گرفت. به هر سوالی که پاسخ درست داده شده یک امتیاز تعلق گرفت و به سوالی که پاسخ غلط داده شد، امتیازی تعلق نگرفت. با توجه به مجموع امتیازات بدست آمده از پرسشنامه‌ها، مدیرانی که امتیازی بین ۰-۱۱ (۰-۳۳ درصد امتیازات) بدست آوردند دارای آگاهی ضعیف، مدیرانی که امتیازی بین ۱۲-۲۲ (۳۴-۶۶ درصد امتیازات) بدست آوردند دارای آگاهی متوسط و

درصد نیز از خارج از کشور فارغ التحصیل شده اند. یافته های پژوهش در بررسی رشته تحصیلی مدیران بیمارستان های مورد مطالعه نشان داد ۳۷/۵ درصد در رشته مدیریت، ۱۴ درصد در رشته پزشکی و ۲۶ درصد در رشته مدیریت بیمارستان تحصیل کرده اند (نمودار ۲). ۲۶ درصد مدیران کمتر از ۵ سال سابقه مدیریتی و ۱۴ درصد نیز بیش از ۲۰ سال سابقه مدیریتی داشتند و ۴۰ درصد آنها حداقل یک دوره مدیریتی مرتبط با مدیریت بیمارستان را گذرانده بودند.

برای تعیین میزان آگاهی مدیران، ابتدا آگاهی مدیران در پنج حیطه تخصصی حقوق بیمار جداگانه مورد بررسی قرار گرفت. یافته های پژوهش در "حیطه حق دسترسی بیمار به خدمات درمانی" نشان داد که اکثریت مدیران (۶۶ درصد) دارای سطح آگاهی خوب و ۲۰ درصد نیز دارای سطح آگاهی متوسط بودند. در حیطه "حق بیمار برای رضایت آگاهانه" ۲۹ درصد مدیران دارای سطح آگاهی خوب و ۶۳ درصد نیز دارای سطح آگاهی متوسط بودند. در حیطه "حق بیمار برای آگاهی از بیماری و روش درمان" فقط ۱۴/۵ درصد مدیران از سطح آگاهی خوب برخوردار بودند و ۲۸/۵ درصد مدیران آگاهی ضعیفی از این حق بیمار داشتند. در حیطه "حق آزادی فردی بیمار" ۳۷ درصد مدیران آگاهی

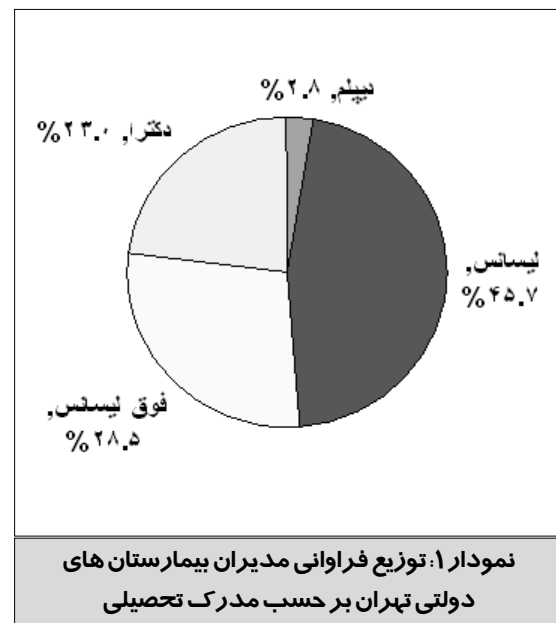
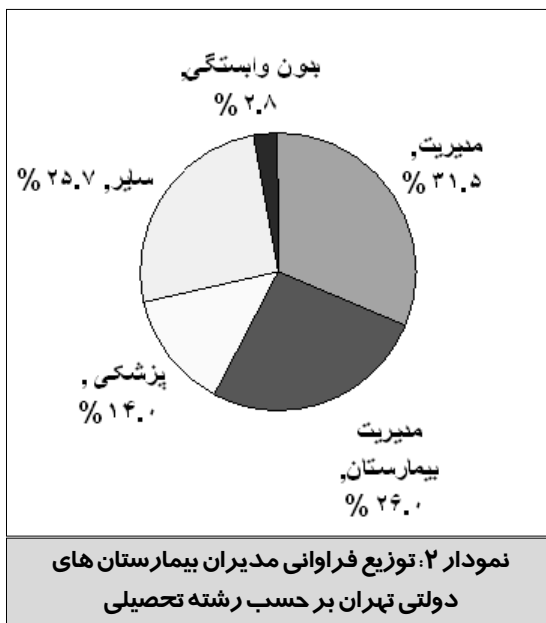
مدیرانی که امتیازی بالاتر از ۲۳ (۶۷-۱۰۰ درصد امتیازات) بدست آوردند دارای آگاهی خوب قلمداد شدند.

برای سنجش میزان آگاهی مدیران در هر یک از حیطه های تخصصی حقوق بیمار، سوالات پرسشنامه با توجه به موضوع آنها در پنج حیطه تقسیم شد و نحوه امتیازدهی به میزان آگاهی مدیران در هر یک از این حیطه ها همچون روش ذکر شده در بالا بود.

اطلاعات بدست آمده پس از ورود به کامپیوتر توسط نرم افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای دموگرافیک مدیران و میزان آگاهی آنها از آزمون های آماری کای دو و فیشر استفاده شد.

یافته ها

یافته های پژوهش در زمینه مشخصات دموگرافیک مدیران بیمارستان های مورد مطالعه نشان می دهد که اکثریت مدیران (۳۷ درصد) در گروه سنی ۴۰-۵۰ سال قرار دارند. ۸۶ درصد مدیران بیمارستان ها مرد و ۱۴ درصد نیز زن بودند. از نظر مدرک تحصیلی ۲۳ درصد مدیران دارای مدرک دکترا (تخصصی و عمومی) و ۲۸/۵ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و ۴۶ درصد دارای لیسانس بودند (نمودار ۱). ۸۰ درصد مدیران از مراکز دانشگاهی داخل کشور و ۲۰



نیز بیانگر آگاهی ضعیف اعضای تیم‌های جراحی از حقوق بیمار و اخلاق پزشکی است. [۸]

این پژوهش با هدف بررسی میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران از حقوق بیمار در سال ۱۳۸۳ انجام گرفته است. در این بخش ابتدا میزان آگاهی مدیران در حیطه‌های پنجگانه حقوق بیمار و سپس میزان آگاهی کلی آنها درباره حقوق بیمار و ارتباط آن با متغیرهای دموگرافیک مورد بحث قرار گرفته و در نهایت پس از نتیجه‌گیری، پیشنهادات پژوهشی مطرح شده است.

در حیطه "حق دسترسی بیمار به خدمات درمانی" مواردی از قبیل امکان دریافت خدمات بهداشتی درمانی توسط افشار محروم جامعه، پذیرش بدون قید و شرط بیمار در بیمارستان‌ها و ... مطرح می‌شود که اکثریت مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران از سطح آگاهی خوب برخوردار بوده‌اند. با این حال در این حیطه باید فرهنگسازی بیشتری در میان مدیران صورت گیرد تا آنها کاملاً آگاه باشند که بیمار در هر زمان که نیاز باشد باید بدون هیچگونه پیش شرطی بتواند از خدمات بیمارستانی استفاده کند. نتایج مطالعه جولایی حاکی از اهمیت حق دسترسی به خدمات درمانی ضروری برای بیماران است تا آنها احساس کنند که حقوقشان رعایت شده است. [۹]

در حیطه "حق بیمار برای رضایت آگاهانه" مواردی همچون نحوه کسب رضایت از بیمار برای اقدامات درمانی، مسئولیت اخذ رضایت، نوع رضایت، آگاهی بیمار از

خوب و ۲۳ درصد نیز سطح آگاهی ضعیف داشتند. در حیطه "محرمانگی اطلاعات بیمار" ۶۰ درصد مدیران دارای سطح آگاهی خوب از این حق بیمار بودند. بیشترین میزان آگاهی مدیران در حیطه‌های حق دسترسی و حق محرمانگی اطلاعات و کمترین آن نیز در حیطه‌های حق آزادی فردی و حق آگاهی بیمار بود.

بطور کلی سطح آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران درباره‌ی حقوق بیمار ۳۴/۵ درصد خوب، ۴۸/۵ درصد متوسط و ۱۷ درصد ضعیف بود (جدول ۱).

بحث و نتیجه‌گیری

براساس کاوش پژوهشگران این پژوهش، در زمینه آگاهی مدیران بیمارستان‌ها از حقوق بیمار پژوهشی انجام نشده است و پژوهش‌های انجام شده در این مورد تنها آگاهی پزشکان و پرستاران را مورد سنجش قرار داده است. محمدی (۱۳۷۷) در پژوهش خود به این نتیجه رسیده است که میزان آگاهی و نگرش پرستاران نسبت به حقوق بیمار در حد متوسط است. [۵] رضوی (۱۳۷۸) نیز با انجام پژوهشی در میان گروه پرستاری چنین نتیجه‌گیری کرده است که پرستاران بالاترین و کمک بهیاران پایین‌ترین میزان آگاهی را از حقوق بیمار دارند. [۶] در پژوهشی که Weiss (۲۰۰۲) انجام داده است مشخص شد که ۸۷ درصد پزشکان به بیماران خود درباره بیماریشان اطلاعات و آگاهی می‌دهند. [۷] نتایج مطالعه شیراز (۲۰۰۵) در پاکستان

جدول ۱: توزیع فراوانی مطلق و نسبی میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران در هر یک از حیطه‌های حقوق بیمار

مجموع		خوب		متوسط		ضعیف		وضعیت آگاهی حیطه
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۰۰	۳۵	۶۶	۲۳	۲۰	۷	۱۴	۵	حق دسترسی
۱۰۰	۳۵	۲۹	۱۰	۶۳	۲۲	۸	۳	رضایت آگاهانه
۱۰۰	۳۵	۳۷	۱۳	۴۰	۱۴	۲۳	۸	آزادی فردی
۱۰۰	۳۵	۱۴/۵	۵	۵۷	۲۰	۲۸/۵	۱۰	حق آگاهی
۱۰۰	۳۵	۶۰	۲۱	۲۸/۵	۱۰	۱۱/۵	۴	محرمانگی اطلاعات بیمار
۱۰۰	۳۵	۳۴/۵	۱۲	۴۸/۵	۱۷	۱۷	۶	آگاهی از حقوق بیمار

در حیطة "حق محرمانگی اطلاعات بیمار" اکثر مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران دارای سطح آگاهی خوبی بوده‌اند. به نظر می‌رسد وجود قوانین و مقررات مدون در این زمینه و نیز بحث اخلاقی محرمانه نگهداشتن اسرار بیماران از عوامل اصلی آگاهی خوب مدیران بیمارستان‌ها از این حق بیمار است. پژوهش سرباز نشان داده که در قوانین ایران به حق محرمانگی اطلاعات بیماران پرداخته شده است. [۱۳] نتایج تحقیق انجام شده در ترکیه نیز نشان می‌دهد که ۹۰ درصد پزشکان از حق محرمانه ماندن اطلاعات بیمار و اکثر آنها از حق انتشار اطلاعات با رضایت بیمار آگاهی داشته‌اند. [۱۲] محرمانه ماندن اطلاعات بیمار با توجه به پیشرفت‌های روزافزون در فناوری اطلاعات موضوعی است که بیش از پیش مورد توجه قرار می‌گیرد. [۱۴]

مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و گذراندن دوره‌های مدیریتی سه متغیری هستند که بر میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران از حقوق بیمار تاثیر داشته‌اند. بین متغیر مدرک تحصیلی و میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران از حقوق بیمار ارتباط معناداری مشاهده شد ($p < 0.045$) به طوری که مدیران دارای مدارک تحصیلی بالاتر سطح آگاهی خوبی از حقوق بیمار داشته‌اند. بین رشته تحصیلی و میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران از حقوق بیمار ارتباط معنی داری مشاهده شد ($P < 0.03$). مدیرانی که در رشته‌های پزشکی و مدیریت بیمارستان تحصیل کرده‌اند، آگاهی بهتری از حقوق بیمار داشته‌اند. گذراندن دوره‌های مدیریتی نیز متغیری است که با میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران از حقوق بیمار ارتباط معنی داری داشته است ($P < 0.004$). مدیرانی که حداقل یک دوره آموزشی در رابطه با مدیریت بیمارستان گذرانده‌اند، دارای سطح آگاهی خوبی نسبت به مدیرانی که این دوره‌ها را نگذرانده‌اند، بودند.

همانطور که نتایج این پژوهش نشان داد، ۶۵/۵ درصد مدیران بیمارستان‌های دولتی شهر تهران از سطح آگاهی خوبی در زمینه حقوق بیمار برخوردار نیستند. از آنجایی که

عوارض درمان قبل از رضایت مطرح می‌شود که اکثر مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران دارای آگاهی متوسط بودند. نتایج مطالعه Danute نشان می‌دهد که آگاهی کادر درمان از حق بیمار برای رضایت آگاهانه قبل از اقدامات درمانی در سطح متوسط بوده است. [۱۰] بطور کلی مدیران بیمارستان‌های مورد مطالعه در این حیطة از آگاهی خوبی برخوردار نبوده‌اند و با توجه به موارد قانونی پیچیده در بحث رضایت آگاهانه و همچنین مسائل اخلاقی و حقوقی که بدنبال آن ایجاد می‌شود، توجه و بحث درباره این اصل در دوره‌های مدیریت بیمارستان و حقوق بیمار ضروری به نظر می‌رسد.

در حیطة "حق آزادی فردی بیمار" مواردی مثل انتخاب پزشک و نوع درمان، حق مشاوره با پزشکان دیگر، حق ترک بیمارستان در هر زمان، حق انجام فرایض دینی مطرح می‌شود. مدیران بیمارستان‌های دولتی تهران در این حیطة از حقوق بیمار آگاهی متوسطی داشته‌اند. در پژوهش نعمت‌اللهی نیز پزشکان حقی برای بیمار جهت انتخاب روش درمان قائل نبوده‌اند. [۱۱] اما در پژوهش Danute ۹۰ درصد کادر درمان از حق انتخاب پزشک توسط بیمار آگاهی داشته‌اند. [۱۰]

در حیطة "حق آگاهی بیمار" حق بیمار برای دریافت اطلاعات مربوط به بیماری مطالعه پرونده پزشکی خود آگاهی از هزینه‌ها و اعتراض به صورتحساب هزینه‌ها و... مطرح می‌شود. مطالعه نعمت‌اللهی درباره آگاهی پزشکان از حقوق بیمار نیز نشان داد که حق بیمار برای مطالعه پرونده پزشکی خود مورد تایید پزشکان نبوده است. [۱۱] همچنین مطالعه رضوی نیز نشان می‌دهد که پرستاران درباره حق بیمار در رابطه با آگاهی از اطلاعات ثبت شده در پرونده پزشکی خود آگاهی نداشته‌اند. [۶] مطالعه Danute در لیتوانی نیز بیانگر سطح متوسط آگاهی کادر درمان از حق بیمار برای آگاهی در مورد تشخیص بیماری، نتایج درمان و درمان‌های جایگزین است. [۱۰] پژوهش Ozdemir در ترکیه نیز حاکی از عدم آگاهی پزشکان از وجود حق قانونی بیمار برای دسترسی به مدارک پزشکی خود است. [۱۲]

9. Joolae S, Nikbakht A. An Iranian perspective on patients rights. *Nursing Ethics* 2006; 13 (5): 488-501.
10. Danute D, Jurgita V, Ramune K. Awareness and practice of patient's rights law in Lithuania. *BMC International Health and Human Rights* 2006; 6 (10). Available at: pubmed.central.nih.gov.
۱۱. نعمت‌اللهی محترم. مقایسه قوانین مربوط به حقوق بیمار در ایران با منشور حقوق بیمار و نظرسنجی از پزشکان دانشگاه علوم پزشکی شیراز. طب و تزکیه ۱۳۷۹؛ ۳۶: ۵۹-۶۳.
12. Ozdemir H, Ergonen AT, Sonmez E. The approach taken by the physicians working at educational hospitals in Izmir toward patient rights. *Patient Education and Counseling* 2006; 61(1): 87-91.
۱۳. سرباز معصومه. بررسی تطبیقی منشور حقوق بیمار در چند کشور منتخب و ارائه راه حل مناسب برای ایران. پزشکی قانونی ۱۳۸۳؛ ۱۰(۳۶): ۱۹۶-۲۰۱.
14. Batami S. Patient data confidentiality and patient rights. *International Journal of Medical Informatics* 2001; 62 (1): 41-49.

آگاهی مبنای عملکرد قرار می‌گیرد، می‌توان پیش‌بینی کرد که احتمالاً عملکرد مدیران بیمارستان‌ها در زمینه حقوق بیمار متناسب با سطح آگاهی آنان بوده و قابل قبول نباشد. این مسئله با توجه به آگاهی روزافزون بیماران از حقوق خود می‌تواند باعث ایجاد چالش‌هایی در روابط بیمار و بیمارستان شود. بنابراین ضرورت آشنایی کامل مدیران بیمارستان‌ها با اصول و مبانی حقوق بیمار امری ضروری است. لذا تدوین منشور جامع حقوق بیمار و اطلاع‌رسانی در خصوص آن به بیماران با مکانیزم‌های مناسب، گنجاندن واحد درسی تحت عنوان حقوق بیمار در برنامه درسی رشته‌های پزشکی، مدیریت خدمات بهداشتی درمانی و پرستاری، برگزاری کلاس‌های آموزشی، همایش‌ها و کارگاه‌های علمی برای مدیران بیمارستان‌ها توصیه می‌شود. ♦

فهرست منابع

۱. آتشخانه مریم. حقوق بیمار. چاپ اول، معاونت درمان تامین اجتماعی استان فارس، شیراز، ۱۳۸۰.
۲. صدقیانی ابراهیم. سازمان و مدیریت بیمارستان. چاپ اول، جلد دوم، انتشارات جهان رایانه، تهران، ۱۳۷۶.
۳. اساسی نازیلا. حقوق بیماران. مجله بهداشت جهان ۱۳۷۶؛ ۱۱(۳): ۸-۱۰.
۴. زارعی اصغر. بررسی مقایسه‌ای میزان آگاهی مدیران بیمارستان‌های دولتی و خصوصی تهران در زمینه حقوق بیمار. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی. تهران: دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۳۸۳.
۵. دفتر امور پرستاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. مجموعه مقالات همایش پرستار و قانون. تهران، ۱۳.
۶. دانشگاه علوم پزشکی کرمان. مجموعه مقالات همایش نقش مدیریت در ارائه خدمات بهداشتی درمانی. کرمان، ۱۳۷۹.
7. Weiss G. Patient rights: Who should know what? *Medical Economics* 2002; 7; 125-3.
8. Shiraz B, Shamim MS, Ahmed A. Medical ethics in surgical wards: knowledge, attitude and practice of surgical team members in Karachi. *Indian J Med Ethics* 2005; 2 (3): 94-96.

Administrators' knowledge of patients rights at governmental hospitals in Tehran

Arab M.¹ / Zarei A.²

Abstract

Introduction: The patient who is referred to a medical center for the physical or mental injuries has legal and official rights. With due attention to the increasing knowledge of patients about their rights and also their needs and expectations from medical centers, it is necessary that all members involved in of caring of patient, including hospital managers, be aware of patient rights. This study was conducted to determine the level of knowledge of administrators in Tehran governmental hospitals about patients' rights (2004).

Methods: This was a descriptive analytical study using cross-sectional method. Subjects were all administrators of governmental hospitals in Tehran (n=46). Data were collected by a 36 items questionnaire and analyzed by SPSS. Fisher and ?2 testes.

Results: Our findings showed that 34.5% the administrators had good knowledge, 48.5% had intermediate and 17% had poor knowledge about patients' rights. Also level of knowledge of hospital's administrators was considered in 5 fields of patient rights: access to medical services, informed consent, individual freedom, awareness, and privacy. Educational degree, major of study and trained in managerial courses was three effective factors on knowledge of Tehran governmental hospital administrator about patient rights.

Conclusion: All in all 65.5% the administrators did not have good knowledge level about patients rights and due to knowledge is the base for functionality, therefore it could be predictable that performance of hospital administrators about patient rights rooted in confronting hospital administrators their knowledge level with the rise in the patient's awareness of their rights. This should cause major challenges there for a training courses about this subject must be held for hospitals administrators. For hospital administrators, therefore, the need to improve the administrators' knowledge concerning the issue would deem essential and the necessity of training the administrators to meet those challenges seems inevitable, therefore polices should geared towards those needs.

Keywords: patients rights, hospital administration

1. Assistant professor, School of Health, Tehran University of Medical Sciences

2. PhD student in Health Services Management, School of Health, Tehran University of Medical Sciences