



از پزشک خود چه انتظاراتی داشته باشید: راهنمای بیماران

بر اساس تجربیات موفق به دست آمده در زمینه پزشکی

General
Medical
Council

Regulating doctors
Ensuring good medical practice

هنگامی که بیماران با پزشکان خود همکاری نزدیک داشته باشند، بهترین مراقبت از آنها انجام می‌گیرد.

در این راهنما درباره نحوه ایجاد این رابطه با پزشک توضیحاتی داده شده است. بخش مهمی از این مورد، عقل سلیم است اما همین مورد نیز به شما کمک می‌کند تا از ساعاتی که با پزشک خود می‌گذرانید بهترین استفاده را داشته باشید.

این اطلاعات بر اساس استانداردهای تعیین شده در شورای پزشکی عمومی (GMC) است که برای پزشکان در نظر گرفته شده است و در راهنمای اصلی تجربیات موفق به دست آمده در زمینه پزشکی ارائه شده است.



پزشکان باید مراقبت خوبی را ارائه دهند

آنها باید به توضیحات شما گوش کنند و دلیل شما برای ملاقات را بشنوند، وضعیت فعلی سلامت و بیماری ها و همچنین موارد موجود در گذشته را بدانند و درباره سبک زندگی شما و نظرات شما اطلاعاتی داشته باشند. در صورت لزوم باید شما را معاینه کنند.

مهم است که تا حد امکان بی پرده صحبت کنید. اگر از قبل یادداشت بنویسید و آن یادداشت را با خود به همراه داشته باشد این امر می تواند به شما کمک کند، بنابراین لازم نیست تمام اطلاعات مورد نیاز برای شناخت شرایط فعلی خود توسط پزشک را عنوان کنید.

شواهد موجود نشان می دهد که بخش گسترده ای از بیماران رابطه فوق العاده خوبی همراه با اطمینان کامل با پزشکان خود دارند. با وجود احترام و درک و فهم دو طرفه، می توانید چنین رابطه ای را ایجاد کنید. پشتیبانی و حمایت و نظراتی که توسط بیماران ارائه می شود برای پزشکان نقش بسیار مهمی دارد و به آنها کمک می کند تا فعالیتی مؤثرتر داشته باشند و در نتیجه بتوانند استانداردهای مربوط به کار خود را بهبود ببخشند.

در ابتدا برای اینکه پزشک بتواند بهترین مراقبت و درمان را ارائه کند لازم است که مشکل شما را بداند.



اگر احساس می کنید که پزشک تشخیص صحیحی نداشته است یا اینکه درمان مناسب را ارائه نکرده است، می توانید از یک پزشک دیگر بخواهید تا نظر خود را بیان کند.

کمک به آموزش و تعلیم دانش آموزان و پزشکان

هر فردی را که مشاهده می کنید باید خودش را به شما معرفی کند و توضیح دهد که در رابطه با شما چه نقشی در گروه دارد. آموزش و تعلیم نسل بعدی پزشکان نقش بسیار مهمی در هر سیستم سلامتی دارد. دانش آموزان رشته پزشکی نمی توانند تمام اطلاعات مورد نیاز خود را از کتاب های درسی کسب کنند و برخی مواقع لازم است که در فعالیت های گروهی شرکت داشته باشند. اگر به هر دلیلی نمی خواهید در دوره آموزشی دانش آموزان رشته پزشکی شرکت داشته باشید، این حق شماست که چنین موردی را رد کنید.

پزشک چه چیزی به من می گوید؟

پزشکان به شما توصیه می کنند، دارو و سایر درمان ها را بر اساس بهترین شواهد و نتایج به دست آمده تجویز می کنند. بسیاری از ما به سختی می توانیم تمام اطلاعاتی که پزشک در اختیارمان قرار می دهد را متوجه شویم و به خاطر بسپاریم، بنابراین مهم است که در صورت لزوم از پزشک خود بخواهیم تا برایمان توضیح دهد. به طور خاص لازم است بدانیم که آیا نیازی به آمادگی برای درمان یا انجام هرگونه آزمایش وجود دارد یا خیر و اینکه دستورالعمل های مصرف دارو برایتان شفاف و واضح باشد.

مجدداً تأکید می کنیم که اگر نسبت به برخی از صحبت های پزشک خود مطمئن نیستید، از جمله اینکه چه زمان و به چه صورت دارو را مصرف کنید یا اینکه آیا نیازی به انجام آزمایش وجود دارد یا خیر، این مسئله را از پزشک خود بپرسید.



هر فردی را که مشاهده می‌کنید باید خودش را به شما معرفی کند و توضیح دهد که در رابطه با شما چه نقشی در گروه دارد.

هیچ پزشکی نمی‌تواند تمام دانش‌ها و اطلاعات را داشته باشد. آنها معمولاً از یک همکار دیگر خود درخواست کمک می‌کنند یا اینکه اگر درمان مورد نیاز خارج از حیطه تخصص آنها باشد، شما را به یک پزشک دیگر معرفی می‌کنند.

پزشکان باید با تعهد و مسئولیت پذیری نسبت به استفاده از سایر منابع اقدام کنند

با کنترل شخصی بیماری‌های جزئی خود و دنبال کردن دستورالعمل‌های درمانی به صورت دقیق، همچنین اقدام از قبل برای تنظیم قرار ملاقات یا لغو آن می‌توانید به پزشک خود کمک کنید. به عنوان مثال با مصرف دوره‌های آنتی‌بیوتیک حتی پس از اینکه احساس کردید کاملاً درمان شده‌اید سبب می‌شود که آنتی‌بیوتیک از تأثیر چندانی برخوردار نباشد.

زمانی که پزشکان از تجربه کافی برخوردار شدند، آموزش‌های دیگری در مورد آنها اجرا می‌شوند تا به یک پزشک عمومی تبدیل شده و بخشی از تیم مراقب بیماران شوند. آنها بیماران را ویزیت می‌کنند و متناسب با سطح آموزش خود نسبت در مراحل درمان بیماران شرکت می‌کنند. تمام پزشکان باید در طول دوران کاری خود دانش کافی را کسب کنند و همچنان اطلاعات مربوط به شغل خود را به روز حفظ کنند.

بخش مهمی از نقش پزشکان این است که بیماران خود را به سایر پزشکان یا دیگر متخصصین سلامت ارجاع دهند. پزشکان تنها در صورتی می‌توانند توصیه‌های درمانی ارائه کنند که دانش و مهارت مرتبط با آن بیماری را داشته باشند تا بتوانند چنین کاری را با اطمینان کامل انجام دهند.



پزشکان باید در ابتدا ایمنی بیماران را مد نظر قرار دهند و اطمینان حاصل کنند که درمان ارائه شده ایمن و مؤثر باشد.

اگر مشکلی برای بیماران ایجاد شود، پزشکان مسئول هستند که این مورد را گزارش کنند. به عنوان مثال در صورت بروز تصادف، اشتباه یا زمانی که بیماران به شدت از آثار جانبی یک دارو تحت تأثیر قرار می گیرند، از این رو می توانند تجربه کسب کنند. درباره هرگونه تأثیر جانبی داروهایی که مصرف کرده اید با پزشک خود صحبت کنید، یا اگر هر مورد و نگرانی دیگری وجود دارد آن را با پزشک خود در میان بگذارید.

و از این رو به دیگر بیماران آسیب وارد می شود. اگر احساس می کنید که ایمنی، هویت یا راحتی شما تحت تأثیر قرار گرفته است، پزشکان باید به سرعت اقدام کنند. اگر موردی مشاهده کردید که احساس می کنید شما یا فرد دیگری را در معرض خطر قرار می دهد، این مورد را با پزشک، پرستار یا یک متخصص سلامت دیگر در میان بگذارید.

درباره هرگونه تأثیر جانبی داروهایی که مصرف کرده اید با پزشک خود صحبت کنید، یا اگر هر مورد و نگرانی دیگری وجود دارد آن را با پزشک خود در میان بگذارید.



پزشکان باید کارهایی که انجام داده اند را مورد بازبینی قرار دهند

پزشکان عملکرد خود و نتایج به دست آمده را مورد بازبینی قرار می دهند و با عملکرد سایر پزشکان و تیم ها مقایسه می کنند. بازبینی کارها سبب می شود که بتوانند نقاطی که به پیشرفت و بهبود نیاز دارند را شناسایی کنند. معمولاً قبل از استفاده به این منظور، نام شما یا هر جزئیات دیگری که سبب شناسایی شما شود از سوابق حذف می شود. اما برخی مواقع انجام این کار عملی نیست. با توافق با پزشک خود نسبت به استفاده از سوابق می توانید به بهبود عملکرد آنها کمک کنید.

برای تمام پزشکان باید یک جلسه تقدیر سالانه برگزار شود تا بتوانند عملکرد خود را بازبینی کرده و نقاطی که امکان پیشرفت و بهبود تجربیات در آنها وجود دارد را شناسایی کنند. حداقل هر پنج سال یک بار باید به طور رسمی از بیماران خود بخواهند تا نظرات خود را بیان کنند. با پر کردن صادقانه و منصفانه این پرسشنامه می توانید در این زمینه کمک کنید.

پزشکان باید با شما و
همراهان شما با ادب و
ملاحظه برخورد کنند و
محترمانه و با حفظ شخصیت
شما نسبت به درمان اقدام کنند.

شما نیز باید مؤدب باشید و
با احترام با پزشکان خود
برخورد کنید.



پزشکان باید با بیماران خود به عنوان یک شخص واحد و جداگانه برخورد کنند

باشد این مورد را با شما در میان می
گذارند.

ممکن است یک روش درمانی را توصیه
کنند اما به دلیل اینکه تصمیم گیری بر عهده
شماست می توانید یک روش درمانی دیگر
را انتخاب کنید. دستورالعمل های مربوط به
درمان را دنبال کنید و توصیه های مربوط به
قبل و بعد از انجام مراحل پزشکی را در نظر
داشته باشید.

پزشکان باید با شما و همراهان شما با ادب و
ملاحظه برخورد کنند و محترمانه و با حفظ
شخصیت شما نسبت به درمان اقدام کنند. شما
نیز باید مؤدب باشید و با احترام با پزشکان
خود برخورد کنید.

پزشکان باید به شما گوش دهند و به پرسش
ها و نگرانی های شما پاسخ دهند.

پزشکان باید توصیه ها و اطلاعات را به گونه
ای در اختیار شما قرار دهند که آن را متوجه
شوید. اگر برای برقراری ارتباط به کمک
نیاز دارید (به عنوان مثال نیاز به حضور یک
مترجم)، این مورد را از قبل با پزشک، تیم
پزشکی یا کلینیک خود در میان بگذارید. هر
چیزی را که متوجه نمی شوید از پزشکان
بخواهید تا برایتان توضیح دهد، از جمله هر کدام
از واژه ها و کلمه های تخصصی.

پزشکان درباره روش های درمانی که
برای شما مؤثر هستند توضیح می دهند و
همچنین اگر روش درمانی وجود نداشته



پزشکان باید صادق و قابل اطمینان باشند

اگر نگران هستید که چه کسی سوابق شما را مشاهده می کند، با پزشک عمومی یا مدیر فعالیت های خود تماس بگیرید.

پزشکان شما باید از قانون تبعیت کنند و در رابطه با مسائل مالی و تبلیغاتی، صادقانه عمل کنند.

اگر مشکلی در رابطه با درمان شما رخ داد، پزشکان باید صادق و بی پرده باشند. آنها درباره آنچه رخ داده است توضیح می دهند و در صورت لزوم از شما عذرخواهی می کنند.

پزشکان باید تمام بیماران خود را منصفانه و بدون غرض ورزی مورد درمان قرار دهند. اگر روش هایی را برای بهبود خدمات پزشکان می شناسید، باید به آنها اطلاع دهید.

پزشک شما اطلاعات مربوط به شما را به صورت ایمن حفظ می کند اما لازم است که اطلاعات را با همکاران خود در میان بگذارد تا مطمئن شود که درمان مورد نیاز در مورد شما ارائه شده است. به طور کلی به عنوان مثال کارکنان بخش پذیرش در رابطه با نسخه های مشابه و تکراری، نوشتن نامه های ارجاع و سایر کارها فعالیت دارند که در نتیجه سوابق شما را مشاهده می کنند.



اگر نسبت به پاسخ ارائه شده رضایت خاطر ندارید می توانید مشکلات خود را از طریق مراحل NHS محلی مطرح کرده یا با سازمان های درمانی محلی در میان بگذارید، مانند:

■ Healthwatch در انگلستان

■ Patient and Client Council
(شورای بیمار و مشتری) در ایرلند شمالی

■ Patient Advice and Support
Service (توصیه بیمار و سرویس
پشتیبانی) در اسکاتلند

■ Community Health Councils
(شوراهای سلامت انجمن) در ویلز.

اگر همچنان مشکل یا نگرانی دارید می توانید مستقیماً شکایت خود را به GMC ارائه کنید.

پزشکان نباید با استفاده از روابط و ارتباطات کاری سعی کنند نظر خود را به شما القا کنند و یا اینکه از شما بخواهند با آنها رابطه جنسی برقرار کنید.

اگر با چنین مسائلی روبرو شدید، می توانید شکایت کنید. معمولاً شکایت خود را باید به صورت محلی به تیم پزشکی عمومی یا بیمارستان محلی ارائه کنید.



GMC به طور مستقل از حکومت فعالیت می کند اما در پارلمان انگلستان دارای مسئولیت است. هزینه آن توسط پزشکانی که در آن ثبت نام کرده اند تهیه می شود.

ما چطور می توانیم کمک کنیم

برای اطلاع از استانداردهایی که ما از پزشکان شما انتظار داریم می توانید به آدرس www.gmc-uk.org/guidance مراجعه کنید.

شما می توانید درباره محل و زمان فارغ التحصیلی پزشک خود و اینکه آیا تعلیمات تخصصی دیده است یا خیر اطلاعاتی کسب کنید. درباره اقدامات انجام شده توسط ما برای محافظت از بیماران می توانید مطالبی را بخوانید.

اگر نسبت به مراقبت یا درمان ارائه شده توسط پزشک خود راضی نیستید باید چه کاری انجام دهید

بیشتر شکایت ها و نظرات را می توانید به صورت محلی پیگیری کنید. اگر مطمئن نیستید باید چه کاری انجام دهید، ما می توانیم به شما کمک کنیم. به وب سایت ما مراجعه کنید www.gmc-uk.org/patientshelp یا از طریق شماره ۰۱۶۱ ۹۲۳ ۶۶۰۲ با ما تماس بگیرید.

فقط پزشکانی که در لیست ما ثبت شده اند می توانند در انگلستان به عنوان پزشک عمومی یا پزشک بیمارستان در NHS یا بخش خصوصی به کار مشغول شوند.

وظیفه ما این است که استانداردهایی را تعیین کنیم، نسبت به آموزش و تعلیم پزشکان اقدام کنیم و اطمینان حاصل کنیم که تمام پزشکان با مجوز فعالیت پزشکی در انگلستان از مهارت کافی برخوردار هستند و اطلاعات به روزی دارند.

اکنون در سطح محلی هر پزشک دارای یک مسئول است، یک پزشک ارشد که بررسی می کند پزشکان از استانداردهای ما تعبیت کنند، از جمله حفظ مهارت ها و به روز کردن دانش خود.

اطمینان در رابطه بین پزشک و بیمار از بالاترین اهمیت برخوردار است و برای بسیاری از افراد چنین شرایطی وجود دارد. با این وجود اگر بیمار یا یکی از بستگان او نگرانی یا شکایتی درباره عملکرد پزشک یا رفتار او دارد، این مسائل معمولاً به صورت محلی مورد بررسی قرار می گیرد. و اگر پزشک از ایمنی کافی برخوردار نباشد و لازم است که در سایر بیمارستان های یا گروه های پزشک عمومی فعالیت نداشته باشد، در این مرحله GMC اقدام خواهد کرد.

نکته: این راهنما برای بیماران تهیه شده است و یک راهنمای رسمی برای پزشکان نیست. این راهنمایی باید از استانداردها و اصول تنظیم شده در تجربیات موفق به دست آمده در زمینه پزشکی پیروی کرده و از راهنمایی پشتیبانی کننده آن تبعیت کند.

ایمیل: gmc@gmc-uk.org

وب سایت: www.gmc-uk.org

تلفن: ۰۱۶۱ ۹۲۳ ۶۶۰۲

General Medical Council, 3 Hardman Street, Manchester M3 3AW

به گفتگوی ما بپیوندید

facebook.com/gmcuk 

[@gmcuk](https://twitter.com/gmcuk) 

youtube.com/gmcuktv 

linkd.in/gmcuk 

این اطلاعات را می توانید به فرمت ها یا زبان های دیگری در اختیار داشته باشید. برای درخواست یک فرمت دیگر، لطفاً با شماره ۰۱۶۱ ۹۲۳ ۶۶۰۲ با تماس بگیرید یا از طریق آدرس publications@gmc-uk.org برای ما ایمیل ارسال کنید

منتشر شده در تاریخ آوریل ۲۰۱۳

حق انتشار متعلق به شورای پزشکی عمومی سال ۲۰۱۳

اگر محتوای عنوان شده در این سند به دقت تولید مجدد شود می توانید آن را به صورت رایگان به هر فرمت یا به هر شکلی مجدداً تولید کنید. حق نسخه برداری

مطالب عنوان شده متعلق به GMC است

و این مورد در عنوان سند مشخص شده است.

GMC یک سازمان خیریه ثبت شده در انگلستان و ویلز (1089278)

و اسکاتلند (SC037750) است

General
Medical
Council

Regulating doctors
Ensuring good medical practice

کد: GMC/WEFYD/0413