

بررسی میزان آگاهی بیماران مراجعه کننده به کلینیک تخصصی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان درباره منشور حقوقی بیمار

مهدی صالحی زین آبادی^۱ (DDS, MS)، راهب قربانی^۲ (Ph.D)، مهدی باغبان^۳ (B.Sc)، نازیلا عاملی^۴ (DDS, MS)

- ۱- گروه دندان پزشکی کودکان، دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، سمنان، ایران
- ۲- مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، سمنان، ایران
- ۳- کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، سمنان، ایران
- ۴- گروه ارتودانتیکس، دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی سمنان، سمنان، ایران

چکیده

هدف: حقوق بیمار یکی از اساسی ترین مسائل در زمینه مراقبت سلامت می باشد. هدف از این مطالعه، ارزیابی میزان آگاهی مراجعه کنندگان به کلینیک تخصصی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان نسبت به منشور حقوق بیمار بوده است.

مواد و روش ها: مطالعه مقطعی حاضر بر روی ۱۳۰ بیمار با سطح سواد حداقل راهنمایی، مراجعه کننده به کلینیک تخصصی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان از اول اردیبهشت ۱۳۹۵ انجام شد. از پرسش نامه دو قسمتی شامل ۱۵ سوال (۵ سوال جمعیت شناختی و ۱۰ سوال در رابطه با میزان آگاهی از ۱۰ بند منشور حقوقی) برای جمع آوری اطلاعات استفاده شد. پاسخ به سئوالات آگاهی در مقیاس لیکرت به صورت، نشنیده ام، شنیده ام ولی کاملاً برایم واضح نیست، نسبتاً مطلع هستم، کاملاً اطلاع دارم، بوده است که به ترتیب نمره ۰ تا ۳ اختصاص داده شد. میزان آگاهی کلی از جمع نمرات ده سؤال تعیین شد.

یافته ها: میانگین \pm انحراف معیار نمره آگاهی بیماران از حقوق خود $19/05 \pm 5/29$ (از ۳۰) بود که متوسط به بالا بود. بر اساس نتایج حاصل، میزان آگاهی کلی بیماران از حقوق خود در دو مورد از ده مورد منشور حقوقی بیمار در رابطه با یافتن اطلاعات از روند تشخیص و درمان و نیز شناخت تیم درمانی (بندهای ۲ و ۳ منشور حقوقی بیمار) رضایت بخش بوده است در حالی که کمترین میزان آگاهی از بند ۱ (درمان به موقع یا احترام بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی) بوده است. میزان آگاهی از حقوق در بیماران با تحصیلات دانشگاهی به طور معنی داری از بیماران با سطح تحصیل دیپلم یا کم تر بیش تر بوده است ($p=0/001$)، اما میزان آگاهی از حقوق در بیماران زن و مرد ($p=0/186$)، بیماران ساکن سمنان یا غیر سمنانی ($p=0/717$)، بیماران در سنین مختلف ($p=0/523$) و بیماران از نظر وضعیت تاهل ($p=0/423$) تفاوت معنی داری نداشت.

نتیجه گیری: از آن جا که میزان آگاهی بیماران در مورد برخی از موارد منشور حقوقی بیمار ناکافی بوده است، لذا پیشنهاد می شود که منشور حقوق بیمار به هنگام پذیرش در کلینیک تخصصی به بیمار ارائه شده و مفاد آن توسط کارکنان و یا به وسیله برنامه های آموزشی شامل پمفلت و پوستر و وسایل ارتباط جمعی به بیمار اطلاع داده شود تا آگاهی بیماران از منشور حقوقی بیمار افزایش یابد.

واژه های کلیدی: میزان آگاهی، حقوق بیمار، مراقبت از دندان

است که امتیازات و اختیارات خاصی را برای افراد به رسمیت می شناسد. در تمام زبان ها، حقوق به معنای آنچه راست و

مقدمه

حقوق، مجموعه قواعد و مقررات حاکم بر یک جامعه

حقوق خود مورد مطالعه قرار داده و چنین نتیجه گرفتند که سطح رضایت بیماران به خصوص در رابطه با اطلاع از هزینه‌های درمانی رضایت‌بخش نبوده است [۶]. بزمی و همکاران در مطالعه دیگری در بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تهران، با بررسی اطلاعات ۲۰۲ بیمار، میزان آگاهی آن‌ها را از حقوق خود ۸/۰۶ از ۱۱ نمره اعلام کردند و چنین نتیجه‌گیری نمودند که برنامه‌های آموزشی به صورت پمفلت‌ها و پوسترها و راه‌نماهای نصب شده در بیمارستان‌ها و مراکز ارائه‌دهنده خدمات سلامت می‌توانند در زمینه افزایش آگاهی بیماران سودمند باشند [۱۲]. در مطالعه دیگری در قم، حیدری و همکاران آگاهی بیماران و پرستاران از حقوق بیمار را مورد مقایسه قرار دادند و چنین نتیجه گرفتند که میزان آگاهی بیماران به طور معناداری پائین‌تر بوده و بایستی به روش‌های مختلف ارتقا داده شود [۱۳]. Yusuf و همکاران در مطالعه خود در مالزی عنوان داشتند که ۹۰٪ بیماران از حقوق خود آگاه بوده و ۸۵٪ ایشان آگاهی کافی درباره بیماری خود و روش‌های درمانی داشته‌اند [۱۴]. با توجه به تازه تاسیس بودن کلینیک تخصصی دندان پزشکی سمنان و این‌که تاکنون بررسی مشابهی در شهر سمنان انجام نشده است، مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان آگاهی مراجعه‌کنندگان به کلینیک تخصصی دندان پزشکی شهر سمنان از منشور حقوقی بیمار طراحی و اجراء گردید.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه مقطعی، ۱۳۰ نفر از بیماران بالای ۱۸ سال مراجعه‌کننده به کلینیک تخصصی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان به روش آسان انتخاب شدند. به عبارت دیگر، بیمارانی که از تاریخ ۱۳۹۵/۲/۱ جهت دریافت خدمات دندان پزشکی به کلینیک تخصصی دندان پزشکی دانشگاه مراجعه نموده و واجد شرایط ورود به مطالعه بودند، مورد بررسی قرار گرفتند. شرط ورود به مطالعه داشتن سواد حداقل در سطح راهنمایی و نیاز به انجام حداقل یک کار درمانی

سزاوار است تعریف می‌شود [۳-۱]. بر اساس بیانیه سازمان بهداشت جهانی، حقوق بیمار شامل مجموعه حقوقی است که افراد در سیستم مراقبت سلامت از آن بهره‌مند بوده و ارائه‌دهندگان سلامت باید به آن احترام بگذارند [۴].

رضایت بیماران از سرویس مراقبتی ارائه‌شده، از مهم‌ترین اهداف مراقبت‌های پزشکی و دندان پزشکی بوده که می‌تواند بر سلامت بیماران اثر قابل توجهی داشته باشد. تاکید بر حقوق زمینه‌ای بیماران به خصوص حفظ احترام به آنان در مراقبت‌های پزشکی بسیار اهمیت دارد [۵].

سیستم ارائه مراقبت سلامت در کشورهای مختلف منشوری را تحت عنوان منشور حقوق بیماران تهیه نموده و در اختیار بیمارستان‌ها قرار می‌دهد. این منشور، شامل قوانینی جهت حمایت از حقوق بیمار به منظور حفظ شخصیت و اتونومی بیمار بوده تا در مواقع بیماری، بدون توجه به وضعیت مالی، جنسیت و یا نحوه زندگی، مراقبت کافی برای بیمار ارائه شده و این ارائه مراقبت در محیطی سرشار از احترام و با کیفیت بالا صورت گیرد [۶،۷].

منشور حقوق بیمار در ایران، در سال ۱۳۸۰ توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تدوین گردید که شامل ۱۰ بند بود. به علت کاستی‌های موجود در آن، به دنبال بررسی مجدد در زمینه محورهای حقوق بیمار، منشور جدید در آبان ماه سال ۱۳۸۸ توسط آن وزارت به تمامی دانشگاه‌ها ابلاغ گردید [۸،۷]. به نظر می‌رسد که آگاهی بیماران از حقوق خود منجر به بهبود کیفیت ارائه مراقبت سلامت و کاهش هزینه‌ها می‌شود. از طرفی دادن آگاهی به بیماران و مشارکت دادن آن‌ها در روند تصمیم‌گیری‌های درمانی و احترام به حقوق ایشان، روند درمان را تسریع کرده و منجر به کاهش دوره بستری بیمار و اجتناب از آسیب‌های فیزیکی و روانی می‌شود [۹-۱۱].

مطالعات انجام شده در نقاط مختلف دنیا و ایران سطح آگاهی بیماران از حقوق خود را متفاوت گزارش نموده‌اند. به عنوان مثال انصاری و همکاران در مطالعه‌ای میزان رضایت بیماران را در بیمارستانی آموزشی در شهر اهواز از رعایت

پاسخ‌های ده بند محاسبه شد که دامنه نمرات بین صفر تا ۳۰ بوده است. کسب نمره تا ۱۰ را آگاهی ضعیف، نمره ۱۱ تا ۲۰ را آگاهی متوسط و نمره ۲۱ به بالا آگاهی خوب تلقی شد. میانگین و انحراف معیار هر یک از ده بند منشور حقوق بیمار و نیز آگاهی کلی محاسبه شد. از آزمون شاپروویلیک برای بررسی نرمال بودن داده‌ها، از آزمون t یا من‌ویتنی برای مقایسه سطح آگاهی دو گروه مستقل و از آزمون آنالیز واریانس یک‌طرفه (یا کروسکال والیس) برای مقایسه میزان آگاهی بیش از دو گروه مستقل و از ضریب همبستگی اسپیرمن برای ارزیابی همبستگی بین نمره آگاهی و سطح تحصیلات استفاده شد. نرم‌افزار مورد استفاده SPSS 18 و سطح معنی‌داری، ۵٪ در نظر گرفته شد.

نتایج

از ۱۳۰ بیمار مراجعه‌کننده به کلینیک دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان، ۷۲ نفر (۵۵/۴٪) مرد بودند. میانگین \pm انحراف معیار سن بیماران $32/3 \pm 8/2$ سال بوده است. کم‌سن‌ترین بیمار ۱۸ سال و بالاترین ۵۲ سال بوده است. ۴۸/۵٪ با تحصیلات دانشگاهی بودند. توزیع مشخصات جمعیت شناختی بیماران در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. توزیع سنی، جنسی، سطح تحصیلات، وضعیت تاهل و محل سکونت بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک تخصصی دندان‌پزشکی دانشگاه

علوم پزشکی سمنان (سال ۱۳۹۵)

مشخصه	تعداد	درصد
سن (سال)	<۳۰	۴۰
	۳۰-۳۹	۴۰
	≥ 40	۲۰
جنس	زن	۴۴/۶
	مرد	۵۵/۴
سطح تحصیلات	دیپلم یا کمتر	۵۱/۵
	دانشگاهی	۴۸/۵
وضعیت تاهل	مجرد	۳۱/۵
	متاهل	۶۴/۶
	غیره	۳/۹
محل سکونت	سمنان	۶۹/۲
	سایر شهرها	۳۰/۸

دندان‌پزشکی بوده است. به منظور برآورد تعداد نمونه، ابتدا در یک مطالعه مقدماتی متشکل از ۲۰ نفر، انحراف معیار نمره آگاهی کلی ۵/۲۲ حاصل شد. با در نظر گرفتن اطمینان ۹۵٪ و دقت ۱/۱ و در نظر گرفتن اثر طرح ۱/۵ حجم نمونه از رابطه برآورد میانگین در مطالعات توصیفی، ۱۳۰ نفر برآورد شد.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای حاوی دو بخش که بخش اول مشخصات فردی بیماران شامل ۵ سوال: سن، جنس، وضعیت تاهل، سطح تحصیل و بخش دوم شامل ۱۰ سوال در خصوص میزان آگاهی آنان از ۱۰ بند منشور حقوقی بیمار بود، که با ملاقات حضوری تکمیل شد.

پرسش‌نامه قبلاً توسط بکایی و همکاران استفاده شده و اعتبار علمی آن توسط سنجش اعتبار محتوایی بر اساس بررسی متون و مقالات و نظرات ۱۰ نفر از اساتید تأیید شده و با استفاده از آزمون مجدد پایایی آن مورد ارزیابی قرار گرفته بود [۱۵]. میزان آگاهی بیماران از بندهای مختلف منشور حقوقی بیمار به صورت "نشنیده‌ام"، "شنیده‌ام ولی اطلاع واضحی ندارم"، "نسبتاً مطلع هستم" و "کاملاً اطلاع دارم" سنجیده شد. پرسشگران آموزش لازم در خصوص ارتباط صحیح با بیماران را کسب کرده و به شرکت‌کنندگان تأکید شد که اطلاعات آنان محرمانه خواهند ماند. کلیه ملاحظات اخلاقی در مراحل مختلف این پژوهش شامل دریافت رضایت کتبی از شرکت‌کنندگان رعایت شد. بیمارانی که فرصت کافی برای پاسخگویی به سوالات پرسش‌نامه را نداشته و یا به علت درد و ناراحتی دندان‌تمایلی به شرکت در اجرای مطالعه نداشته‌اند، مورد مطالعه قرار نمی‌گرفتند. پرسش‌نامه‌ها بی‌نام بوده و قبل از جمع‌آوری داده‌ها اهداف پژوهش برای بیماران توضیح داده شد.

برای تحلیل داده‌ها، در هر یک از ده بند (سؤال) منشور حقوق بیمار، به پاسخ‌های "نشنیده‌ام" نمره صفر، به پاسخ "شنیده‌ام ولی کاملاً برایم واضح نیست" نمره ۱، به پاسخ "نسبتاً مطلع هستم" نمره ۲ و برای پاسخ "کاملاً اطلاع دارم" نمره ۳ اختصاص یافت. میزان آگاهی کلی هر فرد، از جمع

فراوانی، میانگین و انحراف معیار نمرات پاسخ‌های بیماران در جدول ۲ آمده است.

میانگین \pm انحراف معیار نمره آگاهی بیماران از حقوق خود ۱۹/۰۵ \pm ۲۹/۰۵ (از ۳۰) بود که متوسط به بالا بود. میزان آگاهی کلی بیماران از منشور حقوق بیماران، در بیماران با تحصیلات دانشگاهی به طور معنی‌داری از بیماران با سطح تحصیل دیپلم یا کم‌تر، بیش‌تر بود ($p=۰/۰۰۱$)، اما میزان آگاهی کلی، در بیماران زن و مرد ($p=۰/۱۸۶$)، بیماران ساکن سمنان یا غیر سمنانی ($p=۰/۷۱۷$)، بیماران در گروه‌های سنی مختلف ($p=۰/۵۲۳$) و بیماران از نظر وضعیت تاهل ($p=۰/۴۲۳$) تفاوت معنی‌داری نداشت (جدول ۳). همبستگی بین سطح تحصیل و میزان آگاهی کلی از منشور حقوقی بیماران مثبت و معنی‌دار بود ($r=۰/۲۹۲$, $p=۰/۰۰۱$).

در رابطه با وضعیت آگاهی بیماران از حقوق درمانی خود، بیش‌ترین آگاهی بیماران، در عبارات "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 کند به طوری که در فوریت‌های پزشکی این امر نباید منجر به تاخیر در ادامه درمان یا تهدید جانی بیمار گردد" و "بیمار حق دارد پزشک و پرستار و سایر اعضای گروه معالج را در صورت تمایل بشناسد" بوده است و کم‌ترین میزان آگاهی از عبارت "بیمار حق دارد در اسرع وقت و مراقبت مطلوب، موثر و همراه با احترام کامل را بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشد" بوده است. توزیع

جدول ۲. توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار نمره آگاهی بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان از منشور حقوق بیمار (سال ۱۳۹۵)

انحراف معیار	میانگین (از ۳)	میزان آگاهی						منشور حقوق بیمار				
		کاملاً اطلاع دارم		نسبتاً مطلع هستم		شنیده‌ام ولی کاملاً برایم واضح نیست					اصلاً نشنیده‌ام	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد				تعداد	درصد
۰/۹۲	۱/۷۱	۱۸/۵	۲۴	۴۶/۹	۶۱	۲۱/۵	۲۸	۱۳/۱	۱۷	انتظار بیمار از درمان به موقع و مطلوب همراه با احترام کامل و بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی		
۰/۹۵	۲/۰۶	۳۹/۲	۵۱	۳۶/۲	۴۷	۱۶/۲	۲۱	۸/۵	۱۱	شناخت عوامل درمانی از سوی بیمار		
۰/۸۸	۲/۰۸	۳۷/۷	۴۹	۳۸/۵	۵۰	۱۸/۵	۲۴	۵/۴	۷	حق دریافت اطلاعات ضروری از پزشک معالج بدون تاخیر در درمان یا خطر تهدید جانی برای بیمار		
۰/۹۴	۱/۸۹	۲۹/۲	۳۸	۴۰/۸	۵۳	۲۰/۰	۲۶	۱۰/۰	۱۳	آشنایی با عوارض احتمالی درمان و یا درمان‌های جایگزین و مشارکت در انتخاب شیوه درمان نهایی		
۰/۹۲	۱/۷۸	۲۵/۴	۳۳	۳۶/۲	۴۷	۳۰/۰	۳۹	۸/۵	۱۱	آزادی بیمار در خاتمه درمان و یا مراجعه به سایر مراکز درمانی در صورت رضایت شخصی		
۰/۹۶	۱/۹۲	۳۰/۸	۴۰	۴۰/۸	۵۳	۱۷/۷	۲۳	۱۰/۸	۱۴	اطمینان بیمار از محرمانه ماندن اطلاعات شخصی و محتوای پرونده پزشکی		
۰/۹۶	۱/۹۵	۳۴/۶	۴۵	۳۵/۴	۴۶	۲۰/۸	۲۷	۹/۲	۱۲	برخورداری بیمار از رازداری عوامل درمانی		
۰/۹۲	۱/۹۲	۳۰/۰	۳۹	۴۰/۰	۵۲	۲۱/۵	۲۸	۸/۵	۱۱	اطمینان از دسترسی به عوامل درمانی حین و پس از اتمام درمان		
۱/۰۰	۱/۷۸	۲۷/۷	۳۶	۳۶/۲	۴۷	۲۳/۱	۳۰	۱۳/۱	۱۷	رضایت بیمار از ادامه همکاری با فعالیت‌های آموزشی یا پژوهشی مرکز خدمات تخصصی دندانپزشکی		
۰/۹۹	۱/۹۵	۳۶/۲	۴۷	۳۲/۳	۴۲	۲۱/۵	۲۸	۱۰/۰	۱۳	آگاهی قبلی بیمار از هزینه‌های درمانی و پوشش بیمه‌ها و مهارت گروه معالج در سایر مراکز درمانی ارجاعی		

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار نمره آگاهی کلی بیماران مراجعه کننده به کلینیک دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان از منشور حقوق بیمار به تفکیک مشخصه های فردی (سال ۱۳۹۵)

p-value	انحراف معیار	میانگین (از ۳۰)	مشخصه	
			زن	مرد
۰/۱۸۶	۵/۲۱	۱۸/۵۵	جنس	زن
	۵/۳۵	۱۹/۴۴		مرد
۰/۵۲۳	۵/۳۷	۴۴/۱۸	سن (سال)	<۳۰
	۵/۰۲	۱۹/۲۷		۳۰-۳۹
	۵/۷۱	۱۹/۸۱		≥۴۰
۰/۰۰۱	۴/۳۶	۱۷/۶۹	سطح تحصیل	دیپلم یا کمتر
	۵/۸۲	۲۰/۴۹		دانشگاهی
۰/۴۲۳	۵/۴۷	۱۸/۱۵	وضعیت تاهل	مجرد
	۵/۲۴	۱۹/۴۵		متاهل
	۴/۵۱	۱۹/۶۰		غیره
۰/۷۱۷	۵/۴۷	۱۸/۹۳	محل سکونت	سمنان
	۴/۹۰	۱۹/۳۰		سایر

آگاهی مراجعه کنندگان به مراکز درمانی درباره حقوق خود داشته باشد [۱۷].

فرهنگ بابامحمودی و همکاران در بیمارستانی آموزشی در دانشگاه مازندران میزان آگاهی بیماران از حقوق خود را ضعیف (۱۴/۵۹٪) عنوان کردند [۱۸]. آگاهی ضعیف بیماران از حقوق خود را می توان چنین توجیه کرد که در بیمارستان های آموزشی، بخش قابل توجهی از ارائه خدمات به بیماران توسط دانشجویان صورت می گیرد و لذا فقدان آگاهی آن ها و توجه کم ترشان به حقوق بیماران می تواند سبب کاهش رضایت بیماران از رعایت حقوق خود باشد. آنان نتیجه گیری کردند آگاهی پائین ارائه دهندگان سلامت می تواند فاکتوری مهم و موثر در میزان آگاهی ضعیف بیماران از حقوق خود باشد [۱۱].

در مطالعه حاضر و بیش تر مطالعات صورت گرفته در این زمینه، آگاهی بیماران از حقوق خود در حد مطلوب نبوده است. علت امر می تواند کمبود روش های اطلاع رسانی به جامعه و چشم پوشی مراقبین سلامت در این زمینه باشد. حتی برخی مطالعات قدیمی تر عنوان می کنند که بیماران اصلاً اطلاعی از این که دارای حقوق مشخصی در سیستم سلامت خود هستند، ندارند [۸]. بر عکس در مطالعه Yusuf و همکاران در مالزی با بررسی ۲۵۰ بیمار مراجعه کننده به

بحث و نتیجه گیری

یافته ها نشان داد میزان آگاهی بیماران مراجعه کننده به کلینیک تخصصی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی سمنان در خصوص منشور حقوقی بیمار، متوسط به بالا می باشد. به صورت مشابه، جوج و همکاران نیز میزان آگاهی بیماران از حقوق خود را متوسط برآورد کردند [۱]. در حالی که در برخی دیگر از مطالعات اکثر بیماران سطح ضعیفی از آگاهی از حقوق خود را داشتند. به عنوان مثال مصدق راد و همکاران دریافتند که بیماران اطلاع کافی از حقوق خود نداشته و این امر می تواند سبب نارضایتی بیمار شود [۱۶،۷]. علت این تفاوت در میزان آگاهی بیماران در نقاط مختلف کشور را می توان به میزان زیادی به سیستم آموزشی بیمارستان ها و دانشکده ها و نیز میزان آگاهی خود کارکنان مراکز بهداشتی - درمانی نسبت داد. مطالعه دیگری در عربستان سعودی بر روی ۲۵۰ بیمار بستری نشان داد که ۲۵/۲٪ از بیماران اطلاعی از حقوق خود نداشته و نیمی از آن ها تنها از ۶ مورد از حقوق خود آگاه بودند [۱۷]. هر چند در مطالعه مذکور تنها بیماران یکی از بیمارستان های کشور مورد بررسی قرار گرفته بودند و لذا نتایج حاصل نمی تواند بیانگر میزان آگاهی کل بیماران آن کشور باشد. هر چند نویسندگان مطالعه عنوان داشتند که ابزار ارتباط جمعی می تواند نقش بسیار برجسته ای در افزایش

میزان آگاهی بیماران از این دو بند بوده است [۱۳]. علت این امر را با توجه به تفاوت‌های فرهنگی و شهری در دو شهر متفاوت ایران می‌توان توجیه نمود. در مطالعه حاضر کم‌ترین میزان آگاهی بیماران از بند ۱ منشور اخلاقی بوده است. برخلاف مطالعه موجود، Ducinskien و همکاران در لیتوانی عنوان داشتند که تعداد بیش‌تری از بیماران از عدم اهمیت ملیت، زبان و موقعیت اجتماعی خود را در دریافت مراقبت از ارائه‌دهندگان سلامت آگاهی داشته‌اند [۲۳]. علت این تفاوت‌ها همان‌گونه که قبلاً نیز اشاره شد می‌تواند مرتبط با تفاوت‌های فرهنگی، شهری و نحوه اطلاع‌رسانی به بیماران باشد.

از محدودیت‌های مطالعه این که، حجم نمونه برای بررسی میزان آگاهی در زیر گروه‌های مختلف جمعیت مورد بررسی پایین بود. محدودیت دیگر عدم بررسی بیماران کم سواد یا بی‌سواد بود که درصد قابل توجهی از مراجعان به کلینیک را تشکیل می‌دهند.

به طور کلی، از آن‌جا که میزان آگاهی بیماران در مورد برخی از موارد منشور حقوقی بیمار ناکافی بوده است، لذا پیشنهاد می‌شود که منشور حقوق بیمار به هنگام پذیرش در کلینیک تخصصی به بیمار ارائه شده و مفاد آن توسط کارکنان و یا به وسیله برنامه‌های آموزشی شامل پمفلت و پوستر به بیمار اطلاع داده شود تا آگاهی بیماران از منشور حقوقی بیمار افزایش یابد.

تشکر و قدردانی

از دانشگاه علوم پزشکی سمنان بابت حمایت از این تحقیق تشکر و قدردانی می‌شود

منابع

- [1] Jooj R, Hajibabae F, Zarea K, Haghghi Zadeh MH. Relationship between awareness of and respect for patients' rights from the perspective of patients admitted to psychiatric wards. J Client-Center Nurs Care 2015; 1: 63-70.
- [2] Choodin V. Nursing Ethics: Nayeri, Mehravash Publishers, Tehran, Iran; 2009.
- [3] Ghorbani A, Saadati N, Ayar N. Evaluation of Intern, Resident and Patient's Knowledge Ahvaz Junishapur University Educational Hospitals of the patients

بیمارستان، ۹۵٪ بیماران آگاهی از حقوق خود داشته‌اند. با توجه به نتایج ایشان می‌توان عنوان داشت که با ارتقاء تکنولوژی‌های اطلاع‌رسانی و ارتقاء سطح تحصیلات بیماران، آن‌ها اکنون آگاهی بیش‌تری از موضوعات درمانی و حقوق خود دارند. فاکتور دیگر دخیل در آن، افزایش استانداردهای زندگی بوده است که می‌تواند سبب افزایش آگاهی افراد در مورد سلامت و انتظارات آن‌ها برای استانداردهای درمانی بالاتر شود [۱۴].

در مطالعه حاضر، تفاوت معنی‌داری در میزان آگاهی بیماران با سطح تحصیلات بالاتر از دیپلم از حقوق خود در مقایسه با بیماران با سطح تحصیلات کم‌تر از دیپلم مشاهده شد. رنگرز جدی و همکاران نیز در مطالعه خود در بررسی ۳۲۰ بیمار در بیمارستان دولتی کاشان، دریافتند تفاوت معنی‌داری در میزان آگاهی بیماران از حقوق خود بین افراد تحصیل کرده و غیر تحصیل کرده وجود دارد [۱۹]. هم‌چنین مستانه و موصلی نیز در مطالعه خود در شیراز، رابطه معناداری بین میزان آگاهی بیماران از حقوق خود با سطح تحصیلات ایشان دریافتند [۲۰]. مطالعات انصاری و دادخواه نیز این یافته‌ها را تأیید می‌کنند. همان‌گونه که این مطالعات نیز تأیید می‌کنند، با توجه به این حقیقت که دانش بیماران می‌تواند میزان آگاهی آن‌ها را درباره حقوق خود ارتقا دهد، رسانه‌های جمعی می‌توانند نقش موثری در اطلاع‌رسانی عمومی در این زمینه ایفا کنند [۲۱،۶].

در مطالعه حاضر میزان آگاهی بیماران از برخی بندهای حقوق خود، بالاتر بوده است که یک دلیل آن می‌تواند این باشد که برخی حقوق در بستر روند درمانی نهفته شده‌اند و لذا بیماران از آن‌ها آگاهی کامل دارند. بیش‌ترین میزان آگاهی بیماران از بندهای ۲ و ۳ منشور اخلاقی (یافتن اطلاعات از روند تشخیص و درمان و نیز شناخت تیم درمانی) بوده است. به طور مشابه، Unnikrishnan و همکاران در هند نیز دریافتند که تعداد قابل توجهی از بیماران درباره حقوق خود برای دریافت اطلاعات کافی در مورد مداخله درمانی آگاهی داشته‌اند [۲۲]. هر چند در مطالعه حیدری و همکاران کم‌ترین

- [14] Yusuf RM, Fauzi AR, How SH, Akter SF, Shah A. Hospitalised patients' awareness of their rights: a cross-sectional survey from a tertiary care hospital on the east coast of Penin Salari Malaysia. *Singapore Med J* 2009; 50: 494-499.
- [15] Bokae M, Enjezab B, Fotouhi Z, Sarvari M, Farajkhoda T, Abbasi M. Exploring the extent of patients' awareness of the patients' rights charter in Shahid Sadoughi hospital of Yazd in 2000. *Med Ethics J* 2011; 5: 11-26.
- [16] Jouzi-Arkovazi H, Ashktorab T, Abbasi M, Delpishe A, Matni R, Shahmir L. Nurses and patients' view on observation of patients' rights in educational hospitals of affiliated to the Ilam University of Medical Sciences in 2011. *Med Ethics J* 2011; 5: 89-104. (Persian).
- [17] Almoajel AM. Hospitalized patients' awareness of their rights in Saudi governmental hospital. *Middle-East J Sci Res* 2012; 11: 329-335.
- [18] Babamahmoodi F, Meftahi M, Khademloo M, Hesamzadeh A. Observation of patient's right charter in Mazandaran teaching hospitals: patients view. *Iran J Med Ethics Hist Med* 2011; 4: 37-44. (Persian).
- [19] Rangrazjeddi F, Rabiee R. Patient's Bill of Rights in Kashan's Governmental Hospitals (2003). *J Kermanshah Univ Med Sci* 2005; 9: 62-71. (Persian).
- [20] Mastaneh A, Mouseli L. Patients' awareness of their rights: insight from a developing country. *Int J Health Policy Management* 2013; 1: 143-146.
- [21] Dadkhah B, Mohammadi MA, Mozaffari N. Respect rate of patients rights in Ardabil hospitals in 2002. *Iran J Nurs Midwifery Res* 2010; 9: 37-44.
- [22] Unnikrishnan B, Trivedi D, Kanchan T, Rekha T, Mithra P, Kumar N, Kulkarni V, Holla R, Talish M. Patients' awareness about their rights: a study from coastal south India. *Sci Eng Ethics* 2017; 23: 203-214.
- [23] Ducinskiene D, Vladickiene J, Kalediene R, Haapala I. Awareness and practice of patients' rights law in Lithuania. *BMC Int Health Hum Rights* 2006; 6: 1-6.
- rights charter. *Jundishapur Sci Med J* 2013; 11: 645-655. (Persian).
- [4] WHO. Mental health, human rights and legislation. WHO's framework. World Health Organization, 2005.
- [5] Ghaderi A, Malek F. Principles of informed consent in medicine. *Koomesh* 2014; 15: 133-137. (Persian).
- [6] Ansari S, Abeid P, Namvar F, Dorakvand M, Rokhafrooz D. Respect to the Bill of Patients' Rights in the Educational Hospitals in Ahvaz, Iran. *Middle East J Sci Res* 2013; 4: 440-444.
- [7] Najafi-Pour S M-NL, Shahsavari S. Evaluation of the patients' awareness of their own rights in Motahari and Peymanie hospital in Jahrom. *Razi J Nurs Midwifery* 2002; 2: 78-83.
- [8] Joolae S, Nikbakht-Nasrabadi A, Parsa-Yekta Z, Tschudin V, Mansouri I. An Iranian perspective on patients' rights. *Nurs Ethics* 2006; 13: 488-502.
- [9] Joolae S, Hajibabae F. Patient rights in Iran: A review article. *Nurs Ethics* 2012; 19: 45-57.
- [10] Mosadegh Rad A. Investigating the relationship between patient's awareness on patient right and their satisfaction of hospital services. *Teb va Tazkiyeh* 2005; 14: 16-24. (Persian).
- [11] Dehghani F, Shakeri M, MohamadSalehi N, AhmariTehran H, Amini F, Vafaeimanesh J. Evaluating the level of observance of patient charter of rights from the perspective of patients admitted to Shahid Beheshti hospital in Qom. *Health Spiritual Med Ethics* 2015; 2: 9-15. (Persian).
- [12] Bazmi S, Kiani M, Hashemi Nazari SS, Kakavand M, Mahmoodzade R. Assessment of patients' awareness of their rights in teaching hospitals in Iran. *Med Sci Law* 2016; 56: 178-183.
- [13] Heidari A, Ahmadpour Z, Ghareh Boughlou Z. Patients and nurses awareness of patients' rights: a comparative study. *Health Spiritual Med Ethics* 2014; 1: 2-8.

Evaluation of the awareness of dental patients about the patient's bill of rights: A cross-sectional study in dental clinic of Semnan university of medical sciences in 2016

Mehdi Salehi Zeinabadi (DDS, MS)¹, Raheb Ghorbani (Ph.D)², Mehdi Baghban (B.Sc)³, Nazila Ameli (DDS, MS)^{*4}

1. Dept. of Pediatric, Dental School, Semnan University of Medical Sciences, Semnan, Iran

2. Social Determinants of Health Research Center and Department of Epidemiology and Biostatistics, School of Medicine, Semnan University of Medical Sciences, Semnan, Iran

3. Student Research Committee, Semnan University of Medical Sciences, Semnan, Iran

4. Dept. of Orthodontics, Dental School, Semnan University of Medical Sciences, Semnan, Iran

(Received: 10 Oct 2016; Accepted: 6 Sep 2017)

Introduction: The patient's right is one of the fundamental issues in health care. Correspondingly, the aim of the present study was to evaluate the awareness of patients referred to dental clinic of Semnan University of medical sciences (SUMS) about the patient's bill of right in 2016.

Materials and Methods: This cross sectional study was conducted on 130 patients (with at least junior school education) who admitted to dental clinic of SUMS in 2016. In this account, in order to collect data, a 2-part questionnaire including 15 questions (5 personal questions and 10 questions related to awareness about patient's right) was used. Answers were categorized as "haven't heard", " have heard but not completely aware of", "relatively aware of" and "completely aware of" in Lickert scale which received 0 to 3 score, respectively. Total patients' awareness was evaluated of the scores of 10 questions.

Results: According to the results, patients' awareness of their rights was at a moderate level and the mean score was 19.05 ± 5.29 (out of 30). Patients' awareness of their rights was acceptable only about 2 out of 10 sections of patients' bill of right in Iran (patients' rights to receive necessary information about diagnosis and treatment options and knowing health care professionals) while the lowest score belonged to item 1 (timely treatment regardless of ethnic, cultural and religious factors). A significant relationship was found between awareness and patients' educational level ($P=0.001$) but the relationship between awareness and gender, age, matrimonial and residency status was not significant. ($P=0.186$, $P=0.523$, $P=0.423$ and $P=0.717$, respectively).

Conclusion: According to inadequate awareness of patients about patients' rights, it is recommended that health care providers or educational programs including posters, pamphlets and mass media inform patients about their rights in time of admission to clinic in order to promote the patients' awareness of the patient's bill of rights.

Keywords: Awareness, Patient's Rights, Dental Care.

* Corresponding author. Tel: +98 9122888022

nazilaameli@semums.ac.ir