

**គោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិ
សំរាប់អនុវត្តសិទ្ធិរបស់អតិថិជន និង សិទ្ធិ
កាតព្វកិច្ចរបស់សេវាសុខភាព**

**Operational Guidelines for Clients' Rights
and Providers' Rights-Duties**



ក្រសួងសុខាភិបាល

ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

បោះពុម្ពលើកទី១

ខែ កុម្ភៈ ឆ្នាំ ២០០៧

**First Publication
February 2007**

ជំពូកទី ១	៥
១. សេចក្តីផ្តើម	៥
២. សារធាន	៦
៣. គោលដៅនៃការលើកកម្ពស់សិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព.....	៦
ជំពូកទី ២ : គោលការណ៍ណែនាំ និង បច្ចេកទេសសំរាប់អនុវត្តសិទ្ធិអតិថិជន	៧
១. សិទ្ធិស្មើភាព និងសិទ្ធិមិនរើសអើងគ្រប់បែបយ៉ាង.....	៧
២. សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានព័ត៌មាននិងការអប់រំសុខភាព.....	៨
៣. សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានការថែទាំ និងព្យាបាលជម្ងឺ	១០
៤. សិទ្ធិក្នុងការរក្សាភាពអាជីវកម្ម.....	១៣
៥. សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានភាពឯកជន.....	១៤
៦. សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើស និងការយល់ព្រម.....	១៥
៧. សិទ្ធិក្នុងការចេញយោបល់ និង ការចូលរួម.....	១៦
ជំពូកទី៣: សេចក្តីណែនាំនិងបច្ចេកទេសសំរាប់អនុវត្តសិទ្ធិកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវា.....	១៨
សុខភាព.....	១៨
១. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ច ក្នុងការសាកសួរ និង ទទួលបានព័ត៌មានតាមបច្ចេកទេសវេជ្ជសាស្ត្រ	១៨
២. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចក្នុងការថែទាំ និង ព្យាបាល	១៩
៣. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចក្នុងការរក្សាភាពអាជីវកម្ម.....	២០
៤. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចក្នុងកិច្ចអន្តរាគមន៍.....	២១
៥. ការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកផ្តល់សេវា.....	២២
ជំពូកទី ៤ : វិធីសាស្ត្រណែនាំឱ្យអនុវត្តសិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវា	២២
ថ្នាក់កណ្តាល	២៣
ថ្នាក់ខេត្ត.....	២៣
ថ្នាក់មូលដ្ឋានសុខាភិបាល (មន្ទីរពេទ្យបង្អែក និងមណ្ឌលសុខភាព)	២៤
ថ្នាក់សហគមន៍.....	២៥
ជំពូកទី ៥ : ការគាំទ្រ និងការកែតម្រូវ ចំពោះការមិនគោរពសិទ្ធិ.....	២៦
ថ្នាក់កណ្តាល	២៦
ថ្នាក់ខេត្ត និងស្រុក.....	២៦

ថ្នាក់មូលដ្ឋានសុខាភិបាល.....	២៦
ថ្នាក់សហគមន៍:.....	២៧
ជំពូកទី ៦ : ការអភិបាល និងការត្រួតពិនិត្យតាមដានសិទ្ធិរបស់អតិថិជន	
និងសិទ្ធិរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខាភិបាល.....	២៧
ថ្នាក់មណ្ឌលសុខភាព និងសហគមន៍.....	២៨
ថ្នាក់មន្ទីរពេទ្យ.....	២៨
ការអភិបាល និងការត្រួតពិនិត្យតាមដានពីថ្នាក់ស្រុកប្រតិបត្តិ មន្ទីរសុខាភិបាលខេត្ត ក្រុមការងារ របស់ក្រសួងសុខាភិបាល ក្រុមប្រឹក្សាវិជ្ជាជីវៈសុខាភិបាល និង អង្គការសិទ្ធិមនុស្ស.....	២៨
ជំពូកទី ៧ : ការវាយតម្លៃ និង ការពង្រឹងឡើងវិញ.....	២៩
សន្ទានុក្រុម.....	៣០

ក្រុមការងាររៀបចំសំណុំសិទ្ធិ និង គោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិសំរាប់អនុវត្ត សិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-
កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព

វេជ្ជបណ្ឌិត ប្រាក់ ពិសិទ្ធិរង្សី	នាយកដ្ឋានការពារសុខភាព	ប្រធាន
វេជ្ជបណ្ឌិត យួន អេងមុនី	នាយកដ្ឋានការពារសុខភាព	អនុប្រធាន
វេជ្ជបណ្ឌិត ឈុន លន់	នាយកដ្ឋានការពារសុខភាព	សមាជិក
សាស្ត្រាចារ្យ ធា គ្រុយ	គណៈគ្រូពេទ្យជាតិកម្ពុជា	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត ស្រួ យីណា	មន្ទីរពេទ្យកុមារជាតិ	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត សុខ ស្រីន	នាយកដ្ឋានមន្ទីរពេទ្យ	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត សុិន សុវណ្ណ	មជ្ឈមណ្ឌលជាតិលើកកំពស់សុខភាព	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត ហឿង សុវណ្ណ	វិទ្យាស្ថានជាតិសុខភាពសាធារណៈ	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត អោម វ៉ាដា	អង្គការ GTZ	សមាជិក
លោកស្រី មែលិន ក្លេម៉ាន់	អង្គការ GTZ	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត ស្ទឹង ជា	អង្គការ BTC	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត ហ៊ុន រតនា	អង្គការ MEDiCAM	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត សុខ សុគន្ធី	អង្គការ UNFPA	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត សំ សុជា	អង្គការ UNFPA	សមាជិក
វេជ្ជបណ្ឌិត ខៀវ សិរីវឌ្ឍា	អង្គការ RACHA	សមាជិក

**គោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិ សំរាប់អនុវត្តសិទ្ធិរបស់អតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ច
អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព**

ជំពូកទី ១

1. សេចក្តីផ្តើម

គោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិ (guidelines) នេះគឺមានគោលបំណងផ្តល់នូវ ព័ត៌មាន យុទ្ធសាស្ត្រ និង បច្ចេកទេស អនុវត្តមួយចំនួន សំរាប់លើកកម្ពស់ និង គាំទ្រសិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវា សុខភាពនៅក្នុងប្រព័ន្ធថែទាំព្យាបាលសុខភាពនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ។ គោលការណ៍ ណែនាំប្រតិបត្តិផ្តល់នូវ ព័ត៌មានអំពីសិទ្ធិ អត្ថន័យរបស់សិទ្ធិ និង ការទទួលខុសត្រូវរបស់អតិថិជន និងអ្នកផ្តល់សេវា ។ គោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិផ្តល់ផងដែរនូវចំនុចសំខាន់ៗ នៃយុទ្ធសាស្ត្រ និង បច្ចេកទេសអនុវត្ត ដែលជានិមិត្ត ដល់ការធានាការអនុវត្តសិទ្ធិក៏ដូចជាការត្រួតពិនិត្យតាមដានដែលមានលក្ខណៈសមស្រប និង មានប្រសិទ្ធិភាពល្អ ។

គោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិនេះគឺបានបង្កើតឡើងសំរាប់បុគ្គលមានការពាក់ព័ន្ធក្នុងការលើកកម្ពស់ និង អនុវត្តសិទ្ធិ អតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។ បុគ្គលទាំងនោះរួមមានអ្នកផ្តល់សេវាថែ ទាំព្យាបាល ក្រុមប្រឹក្សាយុវស្មាត គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាព គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមន្ទីរពេទ្យ និង ក្រុមអ្នកគាំទ្រដទៃទៀត ។

កន្លងមកមានការកើនឡើងនៃចំណាប់អារម្មណ៍ពីសំណាក់មន្ត្រីជាន់ខ្ពស់របស់ក្រសួងសុខាភិបាល ភាគីដៃគូ សុខាភិបាល និង តំណាងអតិថិជន ក្នុងការពង្រឹងឡើងវិញនូវសិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់ សេវាសុខភាពនៅក្នុង ប្រព័ន្ធថែទាំព្យាបាលសុខភាពនៅប្រទេសកម្ពុជា ។

ក្រសួងសុខាភិបាលបានប្តេជ្ញាចិត្តជម្រុញការអនុវត្តសិទ្ធិទាំងនេះជាជំហានៗ រហូតគ្រប់ដណ្តប់ឱ្យបាន ទូទាំងប្រទេស ។

2. សារធាន

ការលើកកម្ពស់សិទ្ធិអតិថិជននិងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពគឺជាគោលបំណងមួយនៃវិស័យ
ការងារគន្លឹះរបស់ការផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថ (BCC) ដែលមានចែងនៅក្នុងផែនការយុទ្ធសាស្ត្របច្ចុប្បន្នរបស់
ក្រសួងសុខាភិបាល ។ សិទ្ធិទាំងនោះគឺមានគោលបំណងក្នុងការជំរុញលើកកម្ពស់ការផ្លាស់ប្តូរ អកប្បកិរិយា និង
ឥរិយាបថ និង ឈានទៅរកការផ្តល់សេវាប្រកបដោយប្រសិទ្ធិភាពក៏ដូចជាការផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់ប្រជា
ពលរដ្ឋក្នុងការគ្រប់គ្រងសុខភាពរបស់គេឱ្យបានប្រសើរឡើង ។ សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានការថែទាំព្យាបាលសុខភាព
គឺជាតម្លៃមួយនៃតម្លៃ (values) ទាំងបីរបស់ក្រសួងសុខាភិបាលដែលមានពីរទៀតនោះគឺសមធម៌ និងការ
យកចិត្តទុកដាក់លើជនក្រីក្រ ដែលមានចែងនៅក្នុងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ ឆ្នាំ ២០០៣-២០០៧ របស់ក្រសួង
សុខាភិបាល ។

ដើម្បីអនុវត្តតម្លៃនេះ ក្រសួងសុខាភិបាលបានបង្កើតក្រុមការងារមួយឱ្យបង្កើតជាសំណុំសិទ្ធិស្តង់ដារមួយសំរាប់
អតិថិជន និង អ្នកផ្តល់សេវា ។ ភារៈកិច្ចសំខាន់របស់ក្រុមការងារនេះមាន ការបង្កើត ការផ្សព្វផ្សាយ និង
ការត្រួតពិនិត្យតាមកងការអនុវត្តសំណុំសិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។

សំណុំសិទ្ធិអតិថិជននិងសិទ្ធិកាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវបានប្រកាសជាផ្លូវការដោយក្រសួងសុខាភិ
បាល ចុះនៅថ្ងៃទី ៣១ សីហា ឆ្នាំ ២០០៦ ដែលក្នុងសំណុំសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចនោះមានសមាសធាតុពីរគឺ
គោលគំនិតគន្លឹះ និង ការទទួលខុសត្រូវ ។ គោលគំនិតគន្លឹះរៀបរាប់អំពីនិយមន័យនៃសិទ្ធិនីមួយៗ រីឯ
ការទទួលខុសត្រូវ រៀបរាប់អំពីភាពទទួលខុសត្រូវរបស់អតិថិជន និងអ្នកផ្តល់សេវាក្នុងការអនុវត្តសិទ្ធិ
របស់គេប្រកបដោយកាយវិការសមហេតុផល ។

3. គោលដៅនៃការលើកកម្ពស់សិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព

គោលដៅនៃការលើកកម្ពស់សិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពមាន៖

1. កែលំអការផ្តោតយកចិត្តទុកដាក់របស់អ្នកផ្តល់សេវាទៅលើអតិថិជន
2. លើកកម្ពស់ការយល់ដឹងឱ្យបានប្រសើរឡើងក្នុងចំណោមប្រជាពលរដ្ឋ ស្តីពីសិទ្ធិរបស់គេក្នុងការទទួលបាន
ថែទាំព្យាបាលសុខភាព និង ស្វែងរកការថែទាំព្យាបាលឱ្យបានសមស្រប
3. លើកកម្ពស់ការយល់ដឹងឱ្យបានប្រសើរឡើងក្នុងចំណោមអ្នកផ្តល់សេវាស្តីពីសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ច និងការទទួល
ខុសត្រូវរបស់គេក្នុងការផ្តល់សេវាថែទាំព្យាបាលសុខភាព
4. កែលំអការគោរពសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈនៃអ្នកផ្តល់សេវា

ជំពូកទី 2 : គោលការណ៍ណែនាំ និង បច្ចេកទេសសំរាប់អនុវត្តសិទ្ធិអតិថិជន

គោលបំណងនៃផ្នែកនេះគឺផ្តល់ព័ត៌មានអំពីសិទ្ធិអតិថិជន ថាតើវាមានអ្វីខ្លះ តើត្រូវលើកកំពស់ឬអនុវត្តយ៉ាងដូចម្តេច ។ គោលគំនិតគន្លឹះ រៀបរាប់អំពីអត្ថន័យរបស់សិទ្ធិមួយៗ ។ រីឯការអនុវត្តន៍ រៀបរាប់អំពីថាតើត្រូវធ្វើអ្វីខ្លះ ធ្វើយ៉ាងដូចម្តេច និង ធ្វើដោយនរណា ។ ការទទួលខុសត្រូវ រៀបរាប់អំពីសកម្មភាពដែលអតិថិជនត្រូវធ្វើដើម្បីរួមចំណែកក្នុងការលើកកំពស់ និង អនុវត្តសិទ្ធិរបស់គេ ។

1. សិទ្ធិស្មើភាព និងសិទ្ធិមិនរើសអើងគ្រប់បែបយ៉ាង

1.1. គោលគំនិតគន្លឹះ

មនុស្សគ្រប់រូបកើតមកមានសេរីភាព និងភាពស្មើគ្នានិងមានសិទ្ធិក្នុងការ ទទួលសេវាថែទាំព្យាបាលដោយមិនមានការប្រកាន់អំពី៖ ពូជសាសន៍ សញ្ជាតិ ពណ៌សម្បុរ សាសនា ភាសា អាយុ ភេទ ស្ថានភាពគ្រួសារ ស្ថានភាពសេដ្ឋកិច្ច ស្ថានភាពសង្គម និង និន្នាការនយោបាយឡើយ ។

1.2. ការអនុវត្តន៍

1.2.1. អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវតែផ្តល់សេវាប្រកបដោយគុណភាពទៅតាមស្តង់ដារជាតិដែលបានកំណត់ដល់អតិថិជនទាំងអស់ដោយមិនប្រកាន់ ពូជសាសន៍ សញ្ជាតិ ពណ៌សម្បុរ សាសនា ភាសា អាយុ ភេទ ស្ថានភាពគ្រួសារ ស្ថានភាពសេដ្ឋកិច្ច ស្ថានភាពសង្គមនិងនិន្នាការនយោបាយឡើយ ។

1.2.2. សិទ្ធិអតិថិជនស្តីពីភាពស្មើភាពគ្នា និង មិនមានការរើសអើងដែលមានចែងនៅក្នុងក្រមសីលធម៌ វិជ្ជាជីវៈវេជ្ជសាស្ត្រ៖

- អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពទាំងឡាយគឺមានកតព្វកិច្ចត្រូវគោរព សិទ្ធិនេះពេញមួយអាជីពរបស់គាត់ ។
- ក្រសួងសុខាភិបាល និងមន្ត្រីទទួលបន្ទុកមូលដ្ឋានសុខាភិបាលត្រូវធ្វើឱ្យអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពទាំងឡាយបានយល់ដឹង និង អនុវត្តក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ វេជ្ជសាស្ត្រ ។

1.2.3. ស្របតាមគោលនយោបាយវិមជ្ឈការ ក្រុមប្រឹក្សាឃុំសង្កាត់ ត្រូវតែមានតួនាទីក្នុងការពន្យល់ឱ្យបាន ច្បាស់លាស់អំពីសិទ្ធិអតិថិជនដល់ប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងសហគមន៍របស់គាត់ជាពិសេស ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់ ត្រូវធ្វើឱ្យប្រាកដថាជន ក្រីក្រ និង ជនងាយរងគ្រោះ បានយល់ដឹងអំពីសិទ្ធិ និង ផ្តល់នូវការគាំទ្រនៅពេលណាដែលពួកគាត់ត្រូវការ ។

- 1.2.4. ព័ត៌មានអាចផ្សព្វផ្សាយតាមរយៈបណ្តាញទំនាក់ទំនងផ្លូវការ និង ក្រៅផ្លូវការ ដូចជាការ ទំនាក់ទំនងអន្តរក្រុម យុទ្ធនាការអប់រំ សំភារៈបោះពុម្ព (ចែកខិត្តប័ណ្ណ ផ្ទាំងរូបភាព) ប្រព័ន្ធផ្សព្វ ផ្សាយអេឡិកត្រូនិក (វិទ្យុ ទូរទស្សន៍ និង វិបសាយ) ជាដើម ។
- 1.2.5. វិធីសំខាន់មួយទៀតគឺធ្វើតាមស្ថាប័ន អប់រំ គ្រូបង្រៀនអាចមានតួនាទីសំខាន់ក្នុងការផ្សព្វ ផ្សាយសិទ្ធិអតិថិជនទៅដល់សិស្សានុសិស្ស ។

1.3. ការទទួលខុសត្រូវ

- 1.4. អតិថិជនត្រូវតែសកម្មខ្លួនឯងក្នុងការស្វែងយល់អំពីសិទ្ធិរបស់គាត់ ។ គាត់អាចទៅរកជំនួយពីសមាជិក ក្រុមគ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាព ឬ មន្ទីរពេទ្យ ក្រុមទ្រទ្រង់សុខភាពភូមិ បុគ្គលិកសុខាភិបាល និង ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ សង្កាត់ ដើម្បីសុំការជួយបំភ្លឺ ។

2. សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានព័ត៌មាននិងការអប់រំសុខភាព

2.1. ពេលវេលាសិទ្ធិ:

- 2.1.1. អតិថិជនដែលមកប្រើប្រាស់សេវាថែទាំព្យាបាល មានសិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មានអំពី៖
សេវាដែលមាន ម៉ោងពេលធ្វើការ ចរាចរអតិថិជន និង តំលៃសេវា ការលើកលែង បង់ថ្លៃ ព្រមទាំងរបៀប របបនៃការបង់ថ្លៃផងដែរ ។
- 2.1.2. អតិថិជនមានសិទ្ធិទទួលបានព័ត៌មានអំពី៖ ស្ថានភាពសុខភាព និង ព័ត៌មានពិតប្រាកដ នានាដែល ទាក់ទងទៅនឹងសុខភាពរបស់គាត់ វិធានការនានាព្រមទាំងគុណសម្បត្តិ និងគុណវិបត្តិរបស់វិធាន ការថែទាំព្យាបាលនីមួយៗ ជំរើសផ្សេងទៀត ការប៉ះពាល់ នានាប្រសិនបើមិនព្យាបាលរោគវិនិច្ឆ័យ សភាពជំងឺ និង ការវិវត្តន៍នៃការព្យាបាល និង តើត្រូវអ្វីខ្លះនៅពេលមានអានុភាព ។
- 2.1.3. អតិថិជនមានសិទ្ធិជ្រើសរើសអ្នកតំណាងរបស់គេក្នុងការទទួលបានព័ត៌មានស្តីពីស្ថានភាព សុខភាពរបស់គេ ។
- 2.1.4. អតិថិជនត្រូវមានលទ្ធភាពទទួលបាននូវមតិយោបល់ និង ព័ត៌មានបន្ថែមផ្សេងទៀតដែល ទាក់ទងទៅនឹងការថែទាំព្យាបាលរបស់គេ ។
- 2.1.5. នៅពេលចូលមកសំរាកនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាល អតិថិជនគប្បីដឹងអំពី អត្តសញ្ញាណ និង ស្ថានភាពអាជីពរបស់អ្នកផ្តល់សេវាដែលមើលការថែទាំ ព្យាបាលគេ និងអតិថិជនគប្បីដឹងអំពីច្បាប់ និងបទបញ្ជានានាដែលពាក់ព័ន្ធ ទៅនឹង ការស្នាក់នៅ និងការថែទាំព្យាបាលរបស់គេ ។
- 2.1.6. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការស្នើសុំនូវឯកសារសង្ខេប អំពីរោគ វិនិច្ឆ័យ ការថែទាំព្យាបាល និង លទ្ធផលនៃការវិភាគអមវេជ្ជសាស្ត្រ នៅពេលដែលគេចាកចេញពីមូលដ្ឋានសុខាភិបាល ។

2.1.7. អតិថិជនមានសិទ្ធិទទួលបាននូវការអប់រំសុខភាព ជាពិសេសទាក់ទងទៅនឹងការ ការពារ និង ការលើកកម្ពស់សុខភាព ។

2.2. ការអនុវត្ត

2.2.1. អ្នកទទួលខុសត្រូវមូលដ្ឋានសុខាភិបាលត្រូវធ្វើឱ្យប្រាកដថា ព័ត៌មានអំពីសេវាថែទាំ ព្យាបាល និង ព័ត៌មានទូទៅផ្សេងទៀត ដូចជា៖ ពេលម៉ោងធ្វើការ និង តារាងតម្លៃសេវា ព្រមទាំង ចរាចរ អតិថិជនជាដើម ត្រូវដាក់តាំងដ៏សាមញ្ញអោយឃើញជាសាធារណៈ ។

2.2.2. រាល់មូលដ្ឋានសុខាភិបាលសាធារណៈត្រូវអនុវត្តប្រព័ន្ធបង់ថ្លៃដែលមានតំលាភាពស្របតាម បញ្ញត្តិហិរញ្ញប្បទានសុខាភិបាល ។

2.2.3. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវធ្វើឱ្យប្រាកដថា រាល់អតិថិជនទាំងអស់ដែលចូលមកសំរាកពេទ្យ ត្រូវ ដឹងអំពី : ១- បុគ្គលិកពេទ្យដែលមើលថែទាំគេ ២- តើត្រូវធ្វើដូចម្តេចនៅពេលមាន អាសន្ន ៣- ការប្រើប្រាស់ បង្គន់ ទឹក ភ្លើង និង ការហូបចុក ៤- បទបញ្ជា និង សារាចរនានារបស់មន្ទីរ ពេទ្យ រាប់ទាំងរបៀបរបបនៃការបង់ថ្លៃផងដែរ ។

2.2.4. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវធានាថារាល់អតិថិជនទាំងអស់មុនចាកចេញពីមូលដ្ឋាន សុខាភិបាលគេនឹងបានដឹងពីស្ថានភាពសុខភាពរបស់គេ ដឹងពីវិធានការព្យាបាល និងការពារជម្ងឺ និងត្រូវធ្វើដូចម្តេច នៅពេលដែលជម្ងឺមានសភាពធ្ងន់ធ្ងរឡើងៗ ។

2.2.5. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ត្រូវប្រើពាក្យដែលសាមញ្ញ ងាយស្រួលយល់ និងស្តាប់បាន ត្រូវ ចៀសវាងប្រើពាក្យបច្ចេកទេសដែលពិបាកយល់ ។ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវផ្តល់ ឱកាសដល់ អតិថិជន ក្នុងការបញ្ជាក់បំភ្លឺនូវបញ្ហាអ្វីមួយដែលគេចង់ដឹង និងមិនទាន់យល់ច្បាស់ នៅក្នុងពេល ពិភាក្សា ។ ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់សេវា និងអតិថិជននិយាយភាសាផ្សេងគ្នា ដូច្នោះចាំបាច់ត្រូវមានអ្នក បកប្រែភាសានោះ ។

2.2.6. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវប្រើប្រាស់គ្រប់ឱកាសទាំងអស់ក្នុងការបញ្ជូនព័ត៌មានសុខភាព ទៅឱ្យអតិថិជនបានយល់ ។

2.2.7. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ត្រូវធានាថារាល់សំភារៈសំរាប់ផ្សព្វផ្សាយអប់រំសុខភាព ដូចជា ផ្ទាំងរូបភាព ខិត្តប័ណ្ណ ជាដើមមានគ្រប់គ្រាន់សំរាប់ប្រើ និងត្រូវធ្វើយ៉ាងណាចែកចាយឱ្យបានដល់ ដៃអតិថិជនគ្រប់រូប ។

2.3. ការទទួលខុសត្រូវ

- 2.3.1. អតិថិជនមានភារៈកិច្ចទទួលខុសត្រូវក្នុងការអនុវត្តនូវវាលវិធានការការពារនិងលើកកំពស់សុខភាពដែលបានផ្តល់ដោយអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពដែលរួមមានការអនុវត្តន៍នូវរបៀបរបបរស់នៅប្រកបដោយសុខភាពផ្ទាល់ខ្លួន និងសំរាប់អ្នកដែលរស់នៅក្នុងបន្ទុក ។
- 2.3.2. អតិថិជន ឬអ្នកតំណាង ទទួលខុសត្រូវក្នុងការសាកសួរទៅអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពដើម្បីបញ្ជាក់បំភ្លឺឱ្យបានយល់ច្បាស់នូវការណែនាំ ឬព័ត៌មានផ្សេងៗ ដែលផ្តល់ដោយអ្នកផ្តល់សេវាសុខាភិបាល ។

3. សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានការថែទាំ និងព្យាបាលថ្លៃ

3.1. គោលគំនិតគន្លឹះ

- 3.1.1. អតិថិជនទាំងអស់មានសិទ្ធិក្នុងការទទួលបានការថែទាំព្យាបាលដែលសមស្របទៅតាមតំរូវការសុខភាពរបស់គាត់ដោយរាប់ទាំងការការពារ និង លើកកំពស់សុខភាពផងដែរ ។
អតិថិជនមានសិទ្ធិទទួលបាននូវការយកចិត្តទុកដាក់ជាពិសេស ក្នុងករណីដែលត្រូវការសង្គ្រោះបន្ទាន់ ។
- 3.1.2. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការទទួលសេវាថែទាំព្យាបាលប្រកបដោយគុណភាពដែលមានចែងនៅក្នុងនិយាម (ស្តង់ដារ) បច្ចេកទេសរបស់ក្រសួងសុខាភិបាល ។
- 3.1.3. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការទទួលបានការថែទាំព្យាបាលបន្តនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាល ឬ ជាមួយអ្នកផ្តល់សេវា ដែលមានការសហការគ្នា ឬបានពាក់ព័ន្ធក្នុងការធ្វើរោគ វិនិច្ឆ័យ និង ការថែទាំព្យាបាល ។
- 3.1.4. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការទទួល ការយកចិត្តទុកដាក់ដោយការគោរព និងដោយ ភាពថ្លៃថ្នូរសមស្របទៅនឹង ទំនៀមទំលាប់ និង សីលធម៌ នៅអំឡុងពេលធ្វើរោគ វិនិច្ឆ័យនិងពេលព្យាបាល ។
- 3.1.5. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការទទួលបានការគាំទ្រពីក្រុមគ្រួសារ និង ញាតិមិត្តរបស់គេនៅអំឡុងពេលថែទាំព្យាបាល និង មានសិទ្ធិក្នុងការទ្រទ្រង់ផ្នែកស្មារតី និង ការណែនាំគ្រប់ពេលវេលា ។
- 3.1.6. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងជ្រើសរើសការកាត់បន្ថយការឈឺចាប់របស់គេស្របទៅតាមលទ្ធភាពបច្ចេកវិទ្យា និង ចំណេះដឹងបច្ចុប្បន្នដែលមាននៅក្នុងប្រទេស ។
- 3.1.7. អតិថិជនមានសិទ្ធិទទួលបានការថែទាំព្យាបាលរហូតដល់ដំណាក់កាលចុងក្រោយ និង មានសិទ្ធិក្នុងការស្លាប់ប្រកបដោយភាពថ្លៃថ្នូរ ។

3.2. ការអនុវត្ត

- 3.2.1. ដោយផ្អែកលើ ធនធានមនុស្ស សំភារៈបរិក្ខារ និងហិរញ្ញវត្ថុដែលមានមូលដ្ឋានសុខាភិបាលនិមួយៗ ត្រូវផ្តល់សេវាដែលមានលក្ខណៈជានិរន្ត និងមានជាប្រចាំហើយមនុស្សគ្រប់រូបទាំងអស់មានលទ្ធភាពចូលមកប្រើប្រាស់សេវាថែទាំ និងព្យាបាល ដោយគ្មានការរើសអើង ។
- 3.2.2. ក្រសួងសុខាភិបាលត្រូវធានាការផ្គត់ផ្គង់ ធនធានមនុស្ស ហិរញ្ញវត្ថុ ឧបករណ៍ សំភារៈបរិក្ខារពេទ្យ និងឱសថដល់មូលដ្ឋានសុខាភិបាលទាំងអស់ឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ ។
- 3.2.3. គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងសុខាភិបាល បុគ្គលិកសុខាភិបាល និងក្រុមទ្រទ្រង់សុខភាពភូមិ ត្រូវចូលរួមយ៉ាងសកម្មក្នុងការផ្សព្វផ្សាយពី សេវាសុខាភិបាលដែលមាននៅក្នុងមូលដ្ឋានសុខាភិបាលដល់សហគមន៍តាមរយៈមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងដែលមានដូចជា : ផ្ទាំងរូបភាព ខិត្តប័ណ្ណ និងទំនាក់ទំនងអន្តរបុគ្គល ។ល ។ ដើម្បីបង្កើតការយល់ដឹងរបស់សហគមន៍ពីការថែទាំសុខភាពរបស់ខ្លួន ។
- 3.2.4. អ្នកគ្រប់គ្រងសុខាភិបាលត្រូវធ្វើការកែលំអរអាកប្បកិរិយា និងការប្រព្រឹត្តរបស់បុគ្គលិកសុខាភិបាល ដោយប្រើប្រាស់មធ្យោបាយផ្សេងៗ ដែលមាន ដូចជា: COPE , PBCI, MPA ម៉ូឌុលទី ៧ និង គំរោងកែលំអគុណភាព ។ល ។
- 3.2.5. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព គួរអនុញ្ញាតឱ្យបងប្អូន ឬសមាជិកគ្រួសាររបស់អ្នកជម្ងឺនៅថែទាំកំដរអ្នកជម្ងឺតាមស្ថានភាពជំងឺក្នុងរយៈពេលសំរាកថែទាំព្យាបាលនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាល ។
- 3.2.6. ក្នុងករណីមានអតិថិជនច្រើន មកធ្វើការថែទាំព្យាបាលនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាល តែការផ្តល់សេវាមានកំណត់ ដូច្នេះ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវធ្វើការជ្រើសរើសអតិថិជនមួយចំនួនណានោះ ក្នុងចំណោមអតិថិជនទាំងអស់ ដោយប្រើប្រាស់ទម្រង់ការមួយដែលមានលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ច្បាស់លាស់ យុត្តិធម៌ និងគ្មានការរើសអើង ។
- 3.2.7. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវធ្វើការពន្យល់ទៅដល់អតិថិជនណាដែលមិនមានការចាំបាច់ត្រូវបន្តសំរាកពេទ្យទៀតទេ ឱ្យបានច្បាស់លាស់មុននឹងបញ្ជូនគាត់ទៅកន្លែងផ្សេងទៀត ឬ ទៅផ្ទះរបស់គាត់វិញ ។ ក្នុងករណីដែលអតិថិជនចាំបាច់ត្រូវការបន្តការថែទាំព្យាបាលនៅកន្លែងផ្សេងទៀត ការបញ្ជូនទៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាលដទៃទៀតអាចធ្វើទៅបាន លុះត្រាតែមូលដ្ឋាន សុខាភិបាលនោះយល់ព្រមទទួលអ្នកជម្ងឺ ។ នៅពេលដែលអតិថិជនត្រូវបានអនុញ្ញាតឱ្យចេញពីមូលដ្ឋានសុខាភិបាលទៅផ្ទះវិញ តែស្ថានភាពសុខភាពនៅត្រូវការឱ្យមានការថែទាំព្យាបាល និងតាមដាន

ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដល់សេវាសុខាភិបាលសហគមន៍ដែលមាន ដើម្បីឱ្យមានវិធានការថែទាំព្យាបាល និងតាមដានបន្ត ។

3.2.8. ដើម្បីធានាដល់ការផ្តល់សេវាសុខាភិបាលប្រកបដោយគុណភាព ក្រសួងសុខាភិបាលត្រូវ ជំរុញ និង បង្កើនចំណេះដឹង និងជំនាញរបស់បុគ្គលិកសុខាភិបាលតាមរយៈកម្មវិធីកសាង សមត្ថភាពទៀងទាត់ ។

3.2.9. បុគ្គលិកសុខាភិបាលត្រូវស្វែងយល់ នូវរាល់គោលនយោបាយជាតិ ពិធីសារព្យាបាល និងក្រមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈវេជ្ជសាស្ត្រ ។

3.3. ការទទួលខុសត្រូវ

3.3.1. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានដែលមានលក្ខណៈត្រឹមត្រូវ និងពេញលេញ ទាក់ទងទៅនឹងស្ថានភាពសុខភាពរបស់ខ្លួនឯង និងត្រូវបង្ហាញនូវរាល់កំណត់ត្រា ឬឯកសារទាំង ឡាយដែលមាន ស្តីពីជំងឺរបស់ខ្លួន នៅពេលទៅពិនិត្យព្យាបាលនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាល ។

3.3.2. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការគោរពតាមការណែនាំ និងការព្យាបាលរបស់អ្នកផ្តល់ សេវាសុខាភិបាល ហើយផ្តល់ព័ត៌មានទៅឱ្យអ្នកផ្តល់សេវាប្រសិនបើគេមិនអាចធ្វើតាមការណែនាំ ឬការព្យាបាល ។

3.3.3. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការត្រឡប់មកមូលដ្ឋានសុខាភិបាលវិញ ឱ្យបានទាន់ពេល តាមការកំណត់ជួបរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។

3.3.4. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការបង់ថ្លៃសេវា ដូចមានចែងក្នុងគោលនយោបាយ និងបទ បញ្ញត្តិរបស់ក្រសួងសុខាភិបាល ។

3.3.5. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការបង់ថ្លៃ លើបរិក្ខារ ឱសថ និងសំភារៈដទៃទៀតដែលយក ដោយមិនមានការអនុញ្ញាត ឬធ្វើឱ្យខូចខាត ដែលបានប្រព្រឹត្តដោយអតិថិជន គ្រួសារ បងប្អូន ឬ ញាតិមិត្តរបស់គាត់ ។

3.3.6. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវ ពីសុវត្ថិភាពនូវរបស់របរប្រើប្រាស់ដែលជាកម្មសិទ្ធិផ្ទាល់ខ្លួនក្នុង កំឡុងពេលសំរាកព្យាបាលនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាល ។

3.3.7. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់នូវការគោរព និង សុភាពរាបសារចំពោះអ្នកផ្តល់ សេវាសុខាភិបាល ។

4. សិទ្ធិក្នុងការរក្សាភាពអាចកំរើង

4.1. គោលតំនិតគន្លឹះ

4.1.1. អតិថិជនមានសិទ្ធិទទួលបាននូវការរក្សាអាចកំរើងនូវរាល់ព័ត៌មានទាំងអស់ របស់គាត់ ទាក់ទងទៅនឹងស្ថានភាពសុខភាព រោគវិនិច្ឆ័យ សភាពជំងឺ ការព្យាបាល និង ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនដទៃ ទៀត សូម្បីតែក្រោយពីគាត់ស្លាប់ក៏ដោយ ។

4.2. ការអនុវត្ត

4.2.1. អ្នកគ្រប់គ្រងមូលដ្ឋានសុខាភិបាលនិងអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវ ត្រូវធានាថា រាល់ឯកសារ បញ្ជី និងទិន្នន័យរបស់អតិថិជនត្រូវរក្សាទុកបានត្រឹមត្រូវ និងនៅកន្លែងមានសុវត្ថិភាព

4.2.2. ដើម្បីចៀសវាងនូវការធ្វើឱ្យខ្លាចខ្លាញ់ការសំងាត់ មូលដ្ឋានសុខាភិបាលត្រូវមានទំរង់បែប បទការងារច្បាស់លាស់សំរាប់អនុញ្ញាតឱ្យបុគ្គលិកសុខាភិបាលក្នុងការចូលទៅប្រើប្រាស់នូវរាល់ឯកសារ បញ្ជី និងទិន្នន័យរបស់អតិថិជន ។

4.2.3. រាល់ឯកសារ ឬ បញ្ជីរបស់អតិថិជន អាចដកយកបានតែដោយបុគ្គលិកសុខាភិបាល ដែល បានចាត់តាំងត្រឹមត្រូវ និង សំរាប់តែក្នុងគោលបំណងពាក់ព័ន្ធនឹង ការងារវេជ្ជសាស្ត្រតែប៉ុណ្ណោះ ។ ការសំងាត់នៃព័ត៌មានសុខាភិបាលអាចចែកចាយឱ្យដឹងផងដែរដល់អង្គការចាត់តាំងសុខាភិបាល ដទៃទៀត គ្រូពេទ្យ គិលានុបដ្ឋាក អ្នកមន្ទីរពិសោធន៍ និងអ្នកបច្ចេកទេសដែលជំនួយការឱ្យ វេជ្ជបណ្ឌិត ដែលកន្លែង ឬអ្នកទាំងនោះមានការពាក់ព័ន្ធក្នុងការផ្តល់សេវាសុខាភិបាលជូន អតិថិជន ។

4.2.4. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវប្រើប្រាស់បណ្តាញទំនាក់ទំនងដែលធានានូវការសំងាត់និង ដោយមានការយល់ព្រមពីអតិថិជន ។

4.2.5. អ្នកគ្រប់គ្រងមូលដ្ឋានសុខាភិបាល និងអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវ ត្រូវធានាថា រាល់ព័ត៌មាន សំងាត់ទាំងអស់ អាចបង្ហាញឱ្យដឹងលុះត្រាតែអតិថិជនយល់ព្រម ។ ប្រសិនបើមានការស្នើសុំ ព័ត៌មានសំរាប់ការងារទាក់ទងនឹងច្បាប់ ការស្នើសុំនោះត្រូវធ្វើតាមរយៈលិខិតផ្លូវការ ។

4.2.6. ព័ត៌មានសំងាត់ស្តីពីសុខភាពរបស់អតិថិជន អាចប្រើប្រាស់ ឬបង្ហាញឱ្យដឹង (ឈ្មោះ ទីកន្លែង) ដល់អង្គការពរដ្ឋ ឬឯកជន ដែលទទួលស្គាល់ដោយច្បាប់ ឬ ធម្មនុញ្ញ សំរាប់តែ វិធានការនានាក្នុងកិច្ចការទប់ស្កាត់ភយន្តរាយ ។

4.2.7. អ្នកគ្រប់គ្រងមូលដ្ឋានសុខាភិបាល និងអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវ ត្រូវធានាថា រាល់ទិន្នន័យ សំងាត់ទាំងអស់របស់អតិថិជនត្រូវបានការពារ និងរក្សាទុកបានត្រឹមត្រូវ ។

សារៈធាតុរបស់មនុស្សដូចជា ឈាម ជាលិកា និងសរីរាង្គដទៃទៀតដែលជាប្រភពនៃពតិមាន របស់អតិថិជន ត្រូវកំទេចចោលឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ឬរក្សាទុកនៅកន្លែងដែលមានសុវត្ថិភាព ។

4.2.8. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវប្រាប់អតិថិជនឱ្យដឹងពីរបៀប និងពេលវេលាដែលអាចដកយក រាល់ទិន្នន័យនៅពេលដែលត្រូវការ ។ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវដឹងពីគោលបំណង នៃការប្រើ ទិន្នន័យរបស់អតិថិជន ។

4.3. ការទទួលខុសត្រូវ

4.3.1. អតិថិជនទទួលខុសត្រូវក្នុងការរក្សាទុកពតិមានសុខាភិបាលដែលបានប្រគល់ជូនគាត់ ។

5. សិទ្ធិក្នុងការទទួលបានព័ត៌មាន

5.1. គោលគំនិតគន្លឹះ

5.1.1. អតិថិជនដែលបានមកពិនិត្យ ឬ សំរាកព្យាបាលនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាលមានសិទ្ធិទទួល បាននូវភាពបិទបាំងសមរម្យនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាលដែលគាត់ប្រើប្រាស់ ជាពិសេសនៅពេលដែល អ្នកផ្តល់សេវាធ្វើការពិនិត្យសព្វាងកាយ និង នៅពេលព្យាបាល ។

5.2. ការអនុវត្ត

5.2.1. រាល់អង្គការសុខាភិបាលទាំងអស់ត្រូវមានមូលដ្ឋានសុខាភិបាលសមស្របដើម្បីធានា នូវភាពឯកជនសំរាប់អតិថិជននៅពេលធ្វើអន្តរាគមន៍វេជ្ជសាស្ត្រ បានន័យថានៅពេលធ្វើការ ពិនិត្យ និងព្យាបាលជម្ងឺ ត្រូវធ្វើនៅក្នុងបន្ទប់បិទបាំង និងមានតែអ្នកដែលចាំបាច់ធ្វើអន្តរាគមន៍ ប៉ុណ្ណោះនៅក្នុងបន្ទប់ ។

5.2.2. អ្នកគ្រប់គ្រងមន្ទីរពេទ្យ ត្រូវរៀបចំកន្លែងសំរាប់បុរស-ស្ត្រីដាច់ដោយឡែកនៅក្នុងកំឡុង ពេលពិនិត្យ និងព្យាបាលជម្ងឺនៅក្នុងមន្ទីរពេទ្យ ។

5.2.3. រាល់អង្គការសុខាភិបាលទាំងអស់ត្រូវផ្តល់បន្ទប់ទឹកដាច់ដោយឡែកសំរាប់ស្ត្រី បុរសនិង ជនពិការ ។

5.3. ការទទួលខុសត្រូវ

5.3.1. អតិថិជនត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់ដំណឹងទៅ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពពិត្យការឯក ជនរបស់ខ្លួន និងផ្តល់ពតិមានត្រឡប់ដើម្បីធ្វើការកែលម្អ ។

6. សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើស និងការយល់ព្រម

6.1. គោលតំនិតគន្លឹះ

6.1.1. អតិថិជនអាចមានសិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសឬផ្លាស់ប្តូរមូលដ្ឋានសុខាភិបាល គ្រូពេទ្យ ព្យាបាល ឬអ្នកផ្តល់សេវាដទៃទៀតបាន ។ អតិថិជនដែលជាស្ត្រីភេទ មានសិទ្ធិ ជ្រើសរើសអ្នកផ្តល់សេវាដែលជាស្ត្រីដូចគ្នាបានក្នុងកាលៈទេសៈសមស្រប ។

6.1.2. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការមិនព្រមទទួល ឬផ្អាកការព្យាបាល និងអន្តរាគមន៍វេជ្ជសាស្ត្រនានាបាន ។

6.2. ការអនុវត្ត

6.2.1. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានពីការជ្រើសរើសការថែទាំព្យាបាល និង ព័ត៌មានពី គុណសម្បត្តិ និងគុណវិបត្តិ នូវរាល់ការថែទាំព្យាបាល ឬអន្តរាគមន៍ដល់អតិថិជនឱ្យបានអស់លទ្ធភាពតាមតែអាចធ្វើទៅបាន និងផ្តល់អនុសាសន៍អំពីជំរើសដែលល្អជាងគេដើម្បីឱ្យអតិថិជនងាយស្រួលធ្វើការសម្រេចចិត្តបានសមស្រប ។

6.2.2. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវធានាថា ព័ត៌មានដែលបានប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជន ឬអ្នកផ្សេងដែលជាតំណាង ត្រូវបានគេយល់ច្បាស់ តាមរយៈការប្រើពាក្យស្រដៀងគ្នា ដែលងាយយល់ និងស្តាប់បាន ។

6.2.3. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវផ្តល់សេវាសុខាភិបាលឱ្យបានត្រឹមត្រូវ (អ្នកជំនាញឯក ទេសបច្ចេកវិទ្យា ឧបករណ៍ សំភារៈបរិក្ខារ ឱសថ មូលដ្ឋានសុខាភិបាល) ទៅតាមតំរូវការរបស់អតិថិជន និងតាមស្តង់ដារជាតិដែលបានកំណត់ ។

6.2.4. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់លាស់ដល់អតិថិជនអំពីផលវិបាកដែលអាចកើតមាន នៅពេលដែលគេបដិសេធ ឬបញ្ឈប់នូវការធ្វើអន្តរាគមន៍ ។ ប្រសិនបើអតិថិជនឬអ្នកតំណាងរបស់គាត់ នៅតែសម្រេចចិត្តបដិសេធ ឬបញ្ឈប់នោះ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវស្នើឱ្យមានការយល់ព្រមពីអតិថិជន ឬអ្នកតំណាង ដោយសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ។

6.2.5. ប្រសិនបើអតិថិជន ឬអ្នកតំណាងរបស់គាត់ បដិសេធផ្តល់ការយល់ព្រម ហើយអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ឬគ្រូពេទ្យ យល់ឃើញថាកិច្ចអន្តរាគមន៍មួយត្រូវតែធ្វើដើម្បីផលប្រយោជន៍ដល់អាយុជីវិតអតិថិជនការសម្រេចចិត្តនោះត្រូវបញ្ជូនទៅគណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមន្ទីរពេទ្យ ឬមណ្ឌលសុខភាព ។

- 6.2.6. ការយល់ព្រមពីអតិថិជនគឺជាការចាំបាច់ ចំពោះរាល់ការរក្សាទុក ឬប្រើប្រាស់សារធាតុ ទាំងឡាយរបស់អតិថិជន ទោះក្នុងការធ្វើរោគវិនិច្ឆ័យធម្មតា ការព្យាបាល និងការថែទាំក្តី ។ ក្នុងករណីចាំបាច់ខ្លះទាមទារឱ្យមានការយល់ព្រមជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីអតិថិជន ។
- 6.2.7. ការយល់ព្រមពីអតិថិជន ដោយបានពន្យល់ច្បាស់លាស់ គឺជាការចាំបាច់សំរាប់ឱ្យ គាត់ចូលរួមនៅពេលបង្រៀនមុខវិជ្ជាគ្លីនិច ។ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពជានិច្ចកាលត្រូវតែស្នើសុំ ការយល់ព្រមពីអតិថិជន រឺ អ្នកតំណាងរបស់គាត់មុននឹងធ្វើការបង្រៀនមុខវិជ្ជាគ្លីនិចដែលមានការ ចូលរួមពីអតិថិជន ។
- 6.2.8. ការយល់ព្រមពីអតិថិជន ដោយបានពន្យល់ច្បាស់លាស់ គឺជាការចាំបាច់សំរាប់ឱ្យចូលរួម ក្នុងស្រាវជ្រាវវិទ្យាសាស្ត្រ ។ រាល់ពិធីសារស្រាវជ្រាវទាំងអស់ត្រូវដាក់ជូនឱ្យគណៈកម្មការក្រមសីលធម៌ ដើម្បីធ្វើការពិនិត្យ ។ ការស្រាវជ្រាវមិនត្រូវអនុវត្តទៅលើអតិថិជនទាំងឡាយណាដែលគេមិនអាចមានលទ្ធភាពបញ្ចេញ ឆន្ទៈឱ្យធ្វើនោះទេ ស្លឹកណាតែមានការយល់ព្រមពីតំណាងស្របច្បាប់ ហើយការស្រាវជ្រាវនោះ សោត នឹងអាចមានប្រយោជន៍សំរាប់អតិថិជនផង និងសាធារណៈជនផង ។

6.3. ការទទួលខុសត្រូវ

- 6.3.1. អតិថិជន ឬអ្នកតំណាងរបស់គាត់ ទទួលខុសត្រូវនូវរាល់ផលវិបាកទាំងឡាយដែលកើត មានឡើងមកពីការសំរេចចិត្តរបស់គាត់ ជាពិសេសនៅពេលសំរេចចិត្តមិនធ្វើតាមអនុសាសន៍ របស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។
- 6.3.2. អតិថិជនត្រូវតែស្គាល់ច្បាស់ពីសិទ្ធិទាំងនោះ ។ គាត់អាចស្វែងរកសមាជិកគណៈកម្មការ គ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាព ឬគណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមន្ទីរពេទ្យបង្អែកដែលបានទទួលការណែនាំ ដើម្បីធ្វើការបញ្ជាក់បំភ្លឺ និងធ្វើអន្តរាគមន៍ នៅពេលមិនច្បាស់ ឬមានបញ្ហា ។

7. សិទ្ធិក្នុងការចេញចោល និង ការចូលរួម

7.1. គោលគំនិតគន្លឹះ

- 7.1.1. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការបញ្ចេញមតិ យោបល់ទាក់ទងទៅនឹងសេវាថែទាំព្យាបាលដែល គេបានទទួលកន្លងមក ។
- 7.1.2. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការ តវ៉ា ឬ ប្តឹង នូវរាល់កំហុសឆ្គងដែលបង្កឡើង ដោយអ្នក ផ្តល់សេវា ។
- 7.1.3. អតិថិជនមានសិទ្ធិក្នុងការចូលរួមតាមរយៈតំណាងដែលគេបានជ្រើសតាំងសំរាប់ការធ្វើ ផែនការ និងវាយតម្លៃសេវាសុខាភិបាល និងផ្តល់យោបល់អំពីគុណភាព និង លក្ខណៈដែលសេវា បានផ្តល់កន្លងមក ។

7.2. ការអនុវត្ត

- 7.2.1. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវចាត់ទុកថា មតិយោបល់របស់អតិថិជន ឬអ្នកតំណាងរបស់គាត់ ជាព័ត៌មានត្រូវប្រកបដោយស្ថាបនាសំរាប់ខ្លួនឯងផង និងមូលដ្ឋានសុខាភិបាលផង ។ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវឱ្យបានទៀងទាត់ និងទាន់ពេល វេលាតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ។
- 7.2.2. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវ បង្ក និងលើកកម្ពស់បរិយាកាសមួយ ដែលគាំទ្រដល់មតិ យោបល់ និងព័ត៌មានត្រូវប្រកបរបស់អតិថិជន និងធ្វើការតាមដានទៀងទាត់នូវវិធានការ ឬ សកម្មភាពទាំងនេះ ។
- 7.2.3. គណៈកម្មការដែលតំណាងឱ្យសហគមន៍ (ក្រុមទ្រទ្រង់សុខភាពភូមិ គណៈកម្មការ គ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាព គណៈកម្មការអាចារ្យវត្ត ។ល។) ត្រូវមានតួនាទីយ៉ាងសកម្មក្នុងការ ផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវប្រកប និងតាមដាននូវសកម្មភាពផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវប្រកប ។
- 7.2.4. រាល់ការប្តឹងតវ៉ាទាំងឡាយ ត្រូវមានភស្តុតាងច្បាស់លាស់សំរាប់បង្ហាញទៅអាជ្ញាធរពាក់ ព័ន្ធឬ គណៈកម្មការដែលតំណាងឱ្យសហគមន៍ ។ អ្នកតំណាងសហគមន៍ និងអង្គការសង្គមស៊ីវិល (អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាល សហគមន៍ ។ល។) អាចផ្តល់ជំនួយការដល់អតិថិជនបាននៅពេល ដែលគេចង់ប្តឹងតវ៉ាចំពោះអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។ ក្រុមអ្នកគ្រប់គ្រងមូលដ្ឋានសុខាភិបាល និងបុគ្គលិកសុខាភិបាលត្រូវសហការណ៍ជាមួយអតិថិជន ឬតំណាងរបស់គេ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មាន ពិតប្រាកដទាក់ទងទៅនឹងភស្តុតាងដែលត្រូវការ ។

7.3. ការទទួលខុសត្រូវ

- 7.3.1. អតិថិជនត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ពិតប្រាកដទៅ អ្នកផ្តល់សេវាសុខាភិបាលដោយខ្លួនឯងផ្ទាល់ឬតាមរយៈបងប្អូនញាតិមិត្ត ឬតាមរយៈគណៈកម្មការដែលជាតំណាងរបស់ខ្លួន (ក្រុមទ្រទ្រង់សុខភាពភូមិ អ្នកស្ម័គ្រចិត្តភូមិ) ។
- 7.3.2. អតិថិជនត្រូវទទួលខុសត្រូវក្នុងការជ្រើសរើសតំណាងរបស់ខ្លួន ដែលតំណាងឱ្យសំលេងរបស់ខ្លួនពិតប្រាកដ និងការពារផលប្រយោជន៍ឱ្យខ្លួន ទាក់ទងទៅនឹងការផ្តល់សេវាសុខាភិបាល ។
- 7.3.3. អតិថិជន និងតំណាងរបស់ខ្លួន ទទួលខុសត្រូវក្នុងការតាមដាននូវបញ្ហាទាំងឡាយដែលបានផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ទៅអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។

ជំពូកទី៣: សេចក្តីណែនាំនិងបច្ចេកទេសសំរាប់អនុវត្តសិទ្ធិកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព

គោលបំណងនៅក្នុងផ្នែកនេះ គឺដើម្បីផ្តល់ព័ត៌មានស្តីអំពី សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។ តើអ្វីខ្លះដែលជាសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់គេ និងតើគេត្រូវអនុវត្ត និងលើកកម្ពស់ សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចនេះដោយរបៀបណា ។

គោលគំនិតគន្លឹះនឹងពន្យល់អំពីអត្ថន័យនៃសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។

ការអនុវត្តន៍រៀបរាប់អំពីចំណុចសំខាន់ៗដូចជា :តើត្រូវធ្វើអ្វីខ្លះ? តើត្រូវធ្វើដូចម្តេច ? និង តើត្រូវធ្វើដោយអ្នកណា ?

1. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ច ក្នុងការសាកសួរ និង ទទួលបានព័ត៌មានតាមបច្ចេកទេសវេជ្ជសាស្ត្រ

1.1. គោលគំនិតគន្លឹះ

អ្នកផ្តល់សេវា ស្របតាមបច្ចេកទេសមានសិទ្ធិក្នុងការសួរ និង ស្វែងយល់ពី ព័ត៌មានពេញលេញ និង ត្រឹមត្រូវ ពាក់ព័ន្ធនឹងជំងឺបច្ចុប្បន្ន និង អតីតកាល ការសំរាកពេទ្យពីមុន ការប្រើប្រាស់ថ្នាំ មានប្រតិកម្មថ្នាំ និង រឿងរ៉ាវផ្សេងៗទៀតទាក់ទងទៅនឹង សុខភាពអតិថិជន រាប់បញ្ចូលទាំងព័ត៌មានពីមុខរបរ និងទីតាំងរស់នៅពីមុន និង បច្ចុប្បន្នរបស់អតិថិជន ។ល ។ និងអំពីជំងឺរើសនៃការព្យាបាល និង ការប្រើប្រាស់ថ្នាំដែលអតិថិជនកំពុងប្រើ និង គ្រោងនឹងប្រើ ។

1.2. ការអនុវត្តន៍

2.1.1. ដើម្បីចូលរួមចំណែកក្នុងការព្យាបាល និងធ្វើរោគវិនិច្ឆ័យឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ដូចដែលបានរៀបរាប់នៅក្នុងការទទួលខុសត្រូវរបស់គេ អតិថិជនត្រូវសហការជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពក្នុង

ការផ្តល់ព័ត៌មានដែលមានលក្ខណៈត្រឹមត្រូវនិងពេញលេញដែលទាក់ទងទៅ នឹងបញ្ហាសុខភាព បច្ចុប្បន្ន និងអតីតកាលរបស់ខ្លួន ។

2.1.2. នៅពេលសាកសួរព័ត៌មានពីសុខភាពរបស់អតិថិជន អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវមានវិធីសាស្ត្រក្នុងការសួរដោយកាត់បន្ថយការប្រើប្រាស់ពាក្យបច្ចេកទេសដែលគេមិនដែលធ្លាប់ដឹង ធ្លាប់ឮឱ្យនៅតិចបំផុត ។ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវសាកសួរសំណួរឱ្យបានច្បាស់លាស់ និងជាក់លាក់ទៅអតិថិជន ហើយត្រូវពន្យល់ពីហេតុផលនៃការសាកសួរព័ត៌មាន នេះឱ្យបានច្បាស់លាស់ផងដែរក្នុងករណីដែលចាំបាច់ ។

2. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចក្នុងការថែទាំ និង ព្យាបាល

2.1. គោលគំនិតគន្លឹះ

2.1.1. ក្នុងស្ថានភាពពិសេស និង បន្ទាន់ដើម្បីសង្គ្រោះអ្នកជំងឺ អ្នកផ្តល់សេវាមានកាតព្វកិច្ចព្យាបាលស្របតាមបច្ចេកទេស និង លទ្ធភាពរបស់ទីតាំង ដោយបានផ្តល់ព័ត៌មាន ដល់អតិថិជនជាមុន ។ ក្នុងករណីដែលអ្នកជំងឺសុំឱ្យបញ្ជូនទៅទីតាំងផ្សេង អ្នកផ្តល់សេវាអាចធ្វើតាមសំណូមពរនេះដោយពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់នូវរាល់ផលវិបាកដែលអាចកើតមាននៅអំឡុងពេលបញ្ជូន ។

2.1.2. ជាទូទៅនិរន្តរភាពនៃការថែទាំអ្នកជំងឺត្រូវបានធានា ។ ក្រៅពីករណីបន្ទាន់ គ្រូពេទ្យមានសិទ្ធិបដិសេធបន្តផ្តល់ការថែទាំព្យាបាលបាន ដោយមូលហេតុ វិជ្ជាជីវៈ ឬ មូលហេតុផ្ទាល់ខ្លួន ។ បើសិនគ្រូពេទ្យបដិសេធបេសកកម្មនេះ គ្រូពេទ្យត្រូវផ្តល់ ដំណឹងដល់អ្នកជំងឺ និង បញ្ជូនព័ត៌មានចាំបាច់ទៅគ្រូពេទ្យដែលអ្នកជំងឺជ្រើសរើស ដើម្បីធ្វើការព្យាបាលបន្ត ។

2.1.3. សមស្របតាមហេតុផលវេជ្ជសាស្ត្រដែលមិនអាចសង្គ្រោះជីវិតអ្នកជំងឺបាន និង បន្ទាប់ពីមានការឯកភាពឱ្យបញ្ឈប់ការព្យាបាលក្រោយពីបានពិភាក្សា និង ពន្យល់ដល់ក្រុមគ្រួសារ អ្នកផ្តល់សេវាមានសិទ្ធិបញ្ឈប់ការព្យាបាលបាន ។

2.1.4. ស្របតាមភារៈកិច្ច និង ដើម្បីផលប្រយោជន៍អ្នកជំងឺ អ្នកផ្តល់សេវាមានកាតព្វកិច្ចផ្តល់ដំបូន្មានទៅកាន់អតិថិជន និង តម្រូវឱ្យប្រតិបត្តិតាមដំបូន្មាននៃការព្យាបាល និង ការណែនាំនានា ។

2.1.5. ស្របតាមភារៈកិច្ច និង ដើម្បីផលប្រយោជន៍ អ្នកជំងឺ អ្នកផ្តល់សេវាមានកាតព្វកិច្ចតម្រូវឱ្យអតិថិជន និង អ្នកតំណាងរបស់គេគោរពយ៉ាងម៉ឺងម៉ាត់ វិន័យផ្ទៃក្នុងនៃទីតាំងព្យាបាល ។

2.1.6. អ្នកផ្តល់សេវាមានកាតព្វកិច្ចផ្តល់សេវាព្យាបាល និង សេវាថែទាំដល់អតិថិជននៅកន្លែងដែលមានការធានាភាពឯកសិទ្ធិ ឬភាពបិទបាំងសមរម្យដែលអ្នកជំងឺត្រូវ គោរពជាចាំបាច់ ។

2.2. ការអនុវត្ត

- 2.2.1. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវធានាថា សេវាដែលមាននៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាលត្រូវបាន ផ្សព្វផ្សាយឱ្យដឹងជាសាធារណៈ ។ គេអាចប្រើប្រាស់ ផ្ទាំងរូបភាព ខិត្តប័ណ្ណ ប្រព័ន្ធឃោសនា ឬបណ្តាញទំនាក់ទំនងដែលមានស្រាប់ដូចជា ក្រុមទ្រទ្រង់សុខភាពភូមិ គណៈកម្មការគ្រប់គ្រង មណ្ឌលសុខភាព ។ល។ ដើម្បីផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានអំពីសេវាដែលមានទៅសាធារណៈជន ។
- 2.2.2. អតិថិជនត្រូវទទួលស្គាល់ និង ស្វែងយល់ពីភាពមានកំរិតនៃមូលដ្ឋានសុខាភិបាលដែលគេទៅ ពិនិត្យនិងព្យាបាល ហើយគេមិនគួរបង្ខិតបង្ខំ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពឱ្យផ្តល់សេវាដែលគេគ្មាន ឬ ហួសពី សមត្ថភាព ឬលទ្ធភាពរបស់គេឡើយ ។
- 2.2.3. អតិថិជនត្រូវគោរពទៅតាមរបបនៃការព្យាបាល និង អន្តរាគមន៍ផ្សេង ៗ ដែលបានផ្តល់ជូន ដោយផ្អែកទៅតាមសេចក្តីណែនាំរបស់ក្រសួងសុខាភិបាលនាពេលបច្ចុប្បន្ន ។ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ត្រូវផ្តល់ការពន្យល់ឱ្យបានច្បាស់ដល់អតិថិជនពេលដែលត្រូវការ ។
- 2.2.4. រាល់អង្គការសុខាភិបាលទាំងអស់ត្រូវមានបទបញ្ជា និង សារាចរណាមួយរបស់មន្ទីរពេទ្យដាក់តាំង ឱ្យឃើញជាសាធារណៈ ។
- 2.2.5. រាល់អង្គការសុខាភិបាលព្យាបាលថែទាំអស់ ត្រូវមានទីតាំងការងារសមស្រប ដើម្បីធានា នូវភាពឯកជន សំរាប់អតិថិជន នៅពេលធ្វើអន្តរាគមន៍វេជ្ជសាស្ត្រ បានន័យថានៅពេលធ្វើការ ពិនិត្យ និងព្យាបាលជម្ងឺក្នុងស្ថានភាពចាំបាច់ ត្រូវធ្វើនៅក្នុងបន្ទប់បិទបាំង ឬរៀបចំយ៉ាងណាឱ្យ មានតែអ្នកដែលចាំបាច់ប៉ុណ្ណោះ នៅក្នុងទីនោះ ។
- 2.2.6. អតិថិជន បងប្អូនព្យាបាល និងអ្នកតំណាង ត្រូវសហការជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពក្នុងការ ធានាឱ្យមានការគោរពនូវភាពឯកសិទ្ធិរបស់អ្នកមានវិជ្ជាជីវៈនិងឯកសិទ្ធិរបស់អតិថិជន ។ ភាពមានឯកសិទ្ធិនៃមុខវិជ្ជាជីវៈរួមមានមិនឱ្យមានការជ្រៀតជ្រែក និងរំខានដល់អារម្មណ៍ និង រាងកាយរបស់ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ពីអ្នកខាងក្រៅ នៅក្នុងពេលកំពុងធ្វើការងារ ឬ ធ្វើ អន្តរាគមន៍អ្វីមួយឡើយ ។

3. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចក្នុងការរក្សាភាពអាទិភាព

3.1. គោលបំណងស្តីពី៖

អ្នកផ្តល់សេវាមាន កាតព្វកិច្ចរក្សាអាទិភាពកំបាំងរាល់ព័ត៌មានទាំងអស់ របស់អតិថិជន ចំពោះបុគ្គលផ្សេងទៀត ទាក់ទងទៅនឹងស្ថានភាពសុខភាព រោគវិនិច្ឆ័យ សភាពជំងឺ ការព្យាបាល និង ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនដទៃទៀត សូម្បីតែក្រោយពីអតិថិជនបានស្លាប់ ហើយក៏ដោយ ។

3.2. ការអនុវត្ត

- 3.2.1. បងប្អូនរបស់អតិថិជន អ្នកតំណាងរបស់គាត់ ឬបុគ្គលណាក៏ដោយត្រូវគោរពតាមវិធានការ ឬប្រព័ន្ធរក្សាការសំងាត់ដែលអនុវត្តដោយអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។ គេមិនត្រូវធ្វើការបង្ខិតបង្ខំ ចំពោះអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពដើម្បីឱ្យផ្តល់ ឬ បង្ហាញនូវព័ត៌មានសុខាភិបាលណាមួយឡើយ លុះត្រាណាតែមានការយល់ព្រមពីអតិថិជនដែលជាម្ចាស់ខ្លួន ឬក៏មានការស្នើសុំដោយច្បាប់ ។
- 3.2.2. អ្នកគ្រប់គ្រងមូលដ្ឋានសុខាភិបាលនិងអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវ ត្រូវធានាថា រាល់ឯកសារ បញ្ជី និងទិន្នន័យរបស់អតិថិជនត្រូវរក្សាទុកបានត្រឹមត្រូវ និងនៅកន្លែងមានសុវត្ថិភាព ។
- 3.2.3. ដើម្បីចៀសវាងនូវការធ្វើឱ្យខ្លាចខ្លាយការសំងាត់ មូលដ្ឋានសុខាភិបាលត្រូវមានទំរង់បែបបទ ការងារច្បាស់លាស់សំរាប់អនុញ្ញាតឱ្យបុគ្គលិកសុខាភិបាលក្នុងការចូលទៅប្រើប្រាស់នូវរាល់ឯកសារ បញ្ជី និងទិន្នន័យរបស់អតិថិជន ។
- 3.2.4. មានតែបុគ្គលិកសុខាភិបាល ដែលមានការចាត់តាំងត្រឹមត្រូវទើបអាចដកយករាល់ឯកសារ ឬ បញ្ជីរបស់អតិថិជនបាន និង សំរាប់តែក្នុងគោលបំណងពាក់ព័ន្ធនឹងការងារវេជ្ជសាស្ត្រតែប៉ុណ្ណោះ ។
- 3.2.5. ព័ត៌មានសំងាត់ស្តីពីសុខភាពរបស់អតិថិជន អាចប្រើប្រាស់ ឬបង្ហាញឱ្យដឹង (ឈ្មោះ និង ទីកន្លែង) ដល់អង្គការពរដ្ឋ ឬឯកជន ដែលទទួលស្គាល់ដោយច្បាប់ ឬ ធម្មនុញ្ញ សំរាប់តែ វិធានការនានា ជាពិសេសសំរាប់កិច្ចការទប់ស្កាត់ភយន្តរាយ ។
- 3.2.6. អ្នកគ្រប់គ្រងមូលដ្ឋានសុខាភិបាល និងអ្នកដែលទទួលខុសត្រូវ ត្រូវធានាថា រាល់ទិន្នន័យ សំងាត់ទាំងអស់របស់អតិថិជនត្រូវបានការពារ និងរក្សាទុកបានត្រឹមត្រូវ ។
សារៈធាតុរបស់មនុស្សដូចជា ឈាម ជាលិកា និងសរីរាង្គដទៃទៀតដែលជាប្រភពនៃព័ត៌មាន របស់អតិថិជន ត្រូវកំទេចចោលឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ឬរក្សាទុកនៅកន្លែងដែលមានសុវត្ថិភាព ។
- 3.2.7. អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ត្រូវប្រាប់អតិថិជនឱ្យដឹងពី របៀប និងពេលវេលាដែលអាចដកយក រាល់ទិន្នន័យនៅពេលដែលត្រូវការ ។ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពត្រូវដឹងពីគោលបំណង នៃការប្រើ ទិន្នន័យរបស់អតិថិជន ។

4. សិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចក្នុងកិច្ចអន្តរាគមន៍

4.1. គោលបំណងនៃកិច្ចការ:

- 4.1.1. ដោយហេតុផលវេជ្ជសាស្ត្រ និង លទ្ធភាពនៃទីតាំង ក្នុងករណីចាំបាច់ អ្នកផ្តល់សេវាមានកាតព្វ កិច្ចបញ្ជូនអតិថិជនទៅអ្នកផ្តល់សេវាដទៃទៀត ឬ ទៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាលដទៃទៀត ។
- 4.1.2. នៅក្នុងករណីក្បែរស្លាប់ក្បែររស់ដែលតំរូវការសង្គ្រោះជីវិតអ្នកជំងឺបន្ទាន់បំផុត (ករណីជិតដាច់ ដង្ហើម ឬបេះដូងជិតឈប់ដើរ) បន្ទាប់ពីទទួលបាននូវការឯកភាពពីថ្នាក់ទទួលខុសត្រូវឬក្រុមប្រចាំ

ការ អ្នកផ្តល់សេវាមានកាតព្វកិច្ចចាត់អន្តរាគមន៍វេជ្ជសាស្ត្រចាំបាច់ដោយមិនត្រូវរង់ចាំការយល់ព្រមពីតំណាងរបស់គាត់ទេ ។

4.2. ការអនុវត្ត

4.2.1. អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវពន្យល់ដល់អតិថិជនឱ្យបានច្បាស់:

- ពិស្តារភាពជំងឺ ពិសេសភាពទីតាំង និងផលវិបាកដែលអាចកើតមានប្រសិនបើអ្នកជំងឺទទួលសេវាព្យាបាលនៅកន្លែងនេះ
- ពិសមភាពនិងលទ្ធភាពនៃកន្លែងដែលត្រូវបញ្ជូនទៅ និងលទ្ធផលពីសេវាដែលអាចទទួលបាននៅទីតាំងថ្មីនោះ

4.2.2. ក្រៅពីស្ថានភាពក្បែរស្លាប់ក្បែររស់ ប៉ុន្តែនៅក្នុងករណីដែលអតិថិជនមិនអាចប្រាស្រ័យទាក់ទងបាន ឬមិនអាចសំរេចចិត្តបាន ឧទាហរណ៍ ដូចជាសន្លប់ វង្វេងស្មារតី ឬកុមារ ដែលស្ថិតក្នុងស្ថានភាពអាចរង់ចាំបាន រាល់អន្តរាគមន៍របស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព គួរឆ្លងកាត់ការពិភាក្សានិងមានការយល់ព្រមជាមួយបងប្អូន អាណាព្យាបាល តំណាង ឬ គណៈកម្មការបច្ចេកទេសមន្ទីរពេទ្យ ។

5. ការទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកផ្តល់សេវា

អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវស្វែងយល់អំពីសិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចរបស់ខ្លួនឱ្យបានច្បាស់លាស់ ហើយអនុវត្តសិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចទាំងនោះប្រកបដោយភាពទទួលខុសត្រូវខ្ពស់

ជំពូកទី ៤ : វិធីសាស្ត្រណែនាំឱ្យអនុវត្តសិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវា
ការណែនាំឱ្យអនុវត្តសិទ្ធិអតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពអាចធ្វើទៅបានតាមរយៈវិធីសាស្ត្រផ្សេងៗ នៅតាមថ្នាក់ផ្សេងៗ ពីគ្នា ។

ថ្នាក់កណ្តាល

ចំណុចចាប់ផ្តើមគឺការប្រកាសឱ្យប្រើប្រាស់ជាផ្លូវការឱ្យអនុវត្តសិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព។ ការងារនេះនឹងត្រូវបានរៀបចំឡើងតាមរយៈសិក្ខាសាលាថ្នាក់ជាតិមួយដែលមានការចូលរួមជាគណៈអធិបតីមន្ត្រីជាន់ខ្ពស់មកពីក្រសួងសុខាភិបាល ក្រសួងយុត្តិធម៌និងអភិបាល ក្រុងរាជធានីភ្នំពេញ ។

ភាគីពាក់ព័ន្ធសំខាន់ៗ នឹងត្រូវបានអញ្ជើញឱ្យចូលរួមសិក្ខាសាលា ដែលរួមមាន តំណាងគណៈគ្រូពេទ្យសមាគមនីវិជ្ជាជីវៈសុខាភិបាល សហគមន៍ សហជីពកម្មករ អ្នកច្បាប់ អង្គការសិទ្ធិមនុស្សនិងដៃគូសុខាភិបាលដទៃទៀត ។

ក្រៅពីនេះ នឹងមានធ្វើសន្តិសិទ្ធិកាសែត ដើម្បីផ្សព្វផ្សាយពីការប្រកាសជាផ្លូវការអំពីសិទ្ធិអតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពដល់សាធារណៈជនបានដឹងយ៉ាងទូលំទូលាយ ។

ប្រព័ន្ធឃោសនាផ្សព្វផ្សាយដូចជា រឿងខ្លីៗតាមរយៈទូរទស្សន៍ វិទ្យុ និងសំភារៈអប់រំជាច្រើនទៀតដូចជា ខិត្តប័ណ្ណ ផ្ទាំងរូបភាព នឹងត្រូវបានផលិតនៅថ្នាក់កណ្តាលដើម្បីធ្វើការផ្សព្វផ្សាយបន្ថែមទៀតពីសិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ -កាតព្វកិច្ច របស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពឱ្យបានទូទាំងប្រទេស ។

វិបសាយ (website) ដែលមាននៅក្រសួងសុខាភិបាលក៏ជាបណ្តាញឃោសនាមួយសំរាប់ធ្វើការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានផងដែរ ។

មជ្ឈមណ្ឌលជាតិលើកកំពស់សុខភាព និង នាយកដ្ឋានការពារសុខភាព ជាអ្នកទទួលខុសត្រូវលើរាល់សកម្មភាពទាំងអស់នៅថ្នាក់កណ្តាល ។

ថ្នាក់ខេត្ត

ដូចគ្នានឹងគោលនយោបាយសុខាភិបាល គោលការណ៍ណែនាំ និងស្តង់ដារផ្សេងៗ មន្ទីរសុខាភិបាលខេត្តនិងស្រុកប្រតិបត្តិ មានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការដឹកនាំ ផ្សព្វផ្សាយ និងតាមដានការអនុវត្តសិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ -កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពនៅក្នុងខេត្ត និងស្រុករបស់ខ្លួន ។

ការបង្ហាញណែនាំឱ្យស្គាល់ និងការផ្សព្វផ្សាយពីសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ច នេះបានត្រូវធ្វើឡើងតាមរយៈសិក្ខាសាលាដែលមានរយៈពេល ២ថ្ងៃ និងមានមន្ត្រីជាន់ខ្ពស់មកពីក្រសួងសុខាភិបាល តំណាងគណៈគ្រូពេទ្យខេត្ត និងអភិបាលខេត្ត ចូលរួមជាគណៈអធិបតី ។

ក្រុមគ្រូសំរាប់រៀនរបស់ក្រសួងសុខាភិបាលមួយក្រុម (មជ្ឈមណ្ឌលជាតិលើកកំពស់សុខភាព និង នាយកដ្ឋានការពារសុខភាព) នឹងត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីជួយដល់មន្ទីរសុខាភិបាលខេត្ត និង ស្រុកប្រតិបត្តិក្នុងការបណ្តុះបណ្តាលអំពីសិទ្ធិ —កាតព្វកិច្ចទាំងនេះ ។

ក្រុមគ្រួសារសំរួលរូងក៏មានភារៈកិច្ចផងដែរក្នុងការជួយផ្សព្វផ្សាយដល់ថ្នាក់មូលដ្ឋានសុខាភិបាល និងសហគមន៍ ។ អ្នកដែលជាតំណាងរបស់ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពមកពីមន្ទីរពេទ្យបង្អែក និងមណ្ឌលសុខភាព អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពឯកជន ដៃគូសុខាភិបាលក្នុងនេះរួមមានអង្គការសង្គមស៊ីវិលនៅតាមខេត្តនីមួយៗ រដ្ឋអំណាចមូលដ្ឋាន គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាពនិងអ្នកស្ម័គ្រចិត្តភូមិ ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ និងអ្នកដែលជាតំណាងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត នឹងត្រូវបានអញ្ជើញឱ្យចូលរួមក្នុងសិក្ខាសាលាបណ្តុះបណ្តាលនេះ ។

ផ្នែកមួយនៃសិក្ខាសាលានេះ នឹងរៀបចំពិភាក្សាអំពីតួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវ និងការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់អ្នកដែលដើរតួនាទី ក្នុងការលើកកម្ពស់ និងការអនុវត្តន៍សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ។ ឧទាហរណ៍ :

1. តើក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់អាចចូលរួមចំណែកធ្វើអ្វីខ្លះ ក្នុងការអនុវត្តន៍សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព?
2. តើដៃគូសុខាភិបាលដែលនៅតាមមូលដ្ឋានសុខាភិបាល និង អង្គការសង្គមស៊ីវិលដទៃទៀតអាចជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រ ដោយរបៀបណា ក្នុងការផ្សព្វផ្សាយ និងអនុវត្តន៍សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ច របស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព នៅតាមសហគមន៍? ។
3. តើអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ត្រូវធ្វើអ្វីខ្លះ ដើម្បីចូលរួមចំណែកក្នុងការអនុវត្តន៍សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព?
4. តើតួនាទីរបស់គណៈគ្រូពេទ្យខេត្ត ត្រូវធ្វើអ្វីខ្លះ ក្នុងការលើកកម្ពស់ និង អនុវត្តន៍សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ?

ផែនការសកម្មភាពជាក់លាក់មួយនឹងត្រូវបានបង្កើតឡើងផងដែរ ដែលក្នុងនោះមានរៀបរាប់អំពីជំហានបន្ទាប់ដែលត្រូវធ្វើនៅពេលដែលគេត្រឡប់ទៅកន្លែងការងាររបស់គេវិញ ។

ថ្នាក់មូលដ្ឋានសុខាភិបាល (មន្ទីរពេទ្យបង្អែក និងមណ្ឌលសុខភាព)

ការប្រជុំ ឬ សិក្ខាសាលាដែលមានរយៈពេល ១ ថ្ងៃជាបន្តបន្ទាប់ នឹង ត្រូវរៀបចំឡើង សំរាប់បុគ្គលិកសុខាភិបាល ។

ប្រធានមន្ទីរសុខាភិបាលខេត្ត និងប្រធានស្រុកប្រតិបត្តិ ឬប្រធានមន្ទីរពេទ្យបង្អែកគឺជាអ្នកដឹកនាំការប្រជុំ ឬសិក្ខាសាលានេះ ដោយមានការគាំទ្រ ពីក្រុមគ្រួសារសំរួលរូងរបស់ក្រសួងសុខាភិបាល ។

អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពទាំងអស់នឹងត្រូវបានគេផ្តល់ព័ត៌មានពី សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និងសិទ្ធិ- កាតព្វកិច្ច របស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព។ អ្នកគ្រប់គ្រងមូលដ្ឋានសុខាភិបាលត្រូវត្រួតពិនិត្យតាម ដានការអនុវត្តន៍ សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពដែលជាផ្នែកមួយរបស់សកម្មភាព ត្រួតពិនិត្យតាម ដានជាប្រចាំរបស់គេ ដើម្បីធានានូវប្រសិទ្ធិភាពក្នុងការអនុវត្តន៍ សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពនៅតាមថ្នាក់មូលដ្ឋានសុខាភិបាល ។

ការអនុវត្តន៍ក្នុងដំណាក់កាលទីមួយនៅក្នុងខេត្តទាំង ៥៖ កំពត កំពង់ធំ ពោធិសាត់ កំពង់ចាម និង សៀមរាប គឺធ្វើនៅមូលដ្ឋានសុខាភិបាល ដែលមានដំណើរការល្អ ធម្មតា និង ខ្សោយ តាមលក្ខណៈ វិនិច្ឆ័យរបស់ក្រសួងសុខាភិបាល ។

ថ្នាក់សហគមន៍

ការបង្ហាញ និងណែនាំឱ្យស្គាល់ពីគោលគំនិត សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និង សិទ្ធិ កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវា សុខភាពទៅដល់អ្នកភូមិនៅក្នុងសហគមន៍ អាចធ្វើបានតាមរយៈមធ្យោបាយជាច្រើន ។ សិក្ខាកាម ដែលបានចូលរួមសិក្ខាសាលាបណ្តុះបណ្តាលនៅថ្នាក់ខេត្តដោយមានការគាំទ្រពីដៃគូសុខាភិបាល និងអង្គការសង្គមស៊ីវិលនៅទីនោះ នឹងអនុវត្តសកម្មភាពដូចខាងក្រោម៖

1. ការប្រជុំថ្នាក់ភូមិ ឬសហគមន៍ ។ អ្នកដែលបានចូលរួមក្នុងសិក្ខាសាលាណែនាំឱ្យអនុវត្តនៅថ្នាក់ខេត្ត គឺជាអ្នកដែលត្រូវរៀបចំការប្រជុំនៅថ្នាក់ភូមិ ឬសហគមន៍ ។ គេនឹងផ្តល់ព័ត៌មានទៅសមាជិក សហគមន៍របស់គេឱ្យដឹងពីសិទ្ធិ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់គេទាក់ទងទៅនឹងការថែទាំសុខភាព ។ គេក៏អាចផ្តល់ដំបូន្មានដល់សហគមន៍ផងដែរថាតើត្រូវទៅរកអ្នកណាឱ្យជួយនៅពេលមានបញ្ហា ឬមានទុក្ខព្រួយ ។
2. ព័ត៌មាននេះនឹងត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយទៅគ្រូបង្រៀន សិស្ស និស្សិត និងក្រុមអ្នកកាន់សាសនា នានា ដែលអ្នកទាំងនោះជាអ្នកដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការផ្សព្វផ្សាយសារនៅក្នុងសហគមន៍ ។
3. ការធ្វើទំនាក់ទំនងអន្តរៈបុគ្គល ។ ព័ត៌មានខាងលើ នឹងត្រូវបានចែករំលែកនៅក្នុងចំណោមសមាជិក សហគមន៍តាមរយៈក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ ក្រុមទ្រទ្រង់សុខភាពភូមិ គណៈកម្មការគ្រប់គ្រង មណ្ឌលសុខភាព និងអ្នកដែលដើរតួនាទីសំខាន់ៗដទៃទៀត អាស្រ័យទៅតាមពេលវេលាសមស្រប ។
4. ការចែកចាយឯកសារបោះពុម្ពសំរាប់ផ្សព្វផ្សាយ ដូចជា ផ្ទាំងរូបភាព ខិត្តប័ណ្ណ អាចធ្វើតាម រយៈក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ ក្រុមទ្រទ្រង់សុខភាពភូមិ គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាព និងគ្រូបង្រៀន ។ល។

ជំពូកទី ៥ : ការគាំទ្រ និងការកែតម្រូវ ចំពោះការមិនគោរពសិទ្ធិ

ការគាំទ្រគឺជាចំណុចសំខាន់បំផុតសំរាប់គ្រប់ថ្នាក់ ចាប់ផ្តើមពីថ្នាក់កណ្តាល (ក្រសួងសុខាភិបាល) រហូតដល់ ថ្នាក់ខេត្ត ថ្នាក់ស្រុក ថ្នាក់មូលដ្ឋានសុខាភិបាល និងថ្នាក់សហគមន៍។ អង្គការសង្គមស៊ីវិល អង្គការក្រៅ រដ្ឋាភិបាល អង្គការអន្តរជាតិ និងអង្គការផ្សេងៗទៀត ដែលនៅតាម ថ្នាក់នីមួយៗ ត្រូវបានលើកទឹកចិត្ត ឱ្យចូលរួមក្នុងដំណើរការនេះ។ ការគាំទ្ររួមមានការផ្តល់នូវជំនួយបច្ចេកទេសជាបន្តបន្ទាប់ (ឧទាហរណ៍៖ មានការបញ្ជាក់អំពីសិទ្ធិ ការសំរុះសំរួលនូវជំនឿ ឬភាពមិនពេញចិត្ត ហើយនិង ផ្តល់នូវអនុសាសន៍សម ស្របសំរាប់ដំណោះស្រាយ) និងការផ្តល់ការគាំទ្រស្ថាពរ និងស្មារតី ដល់អតិថិជន និង អ្នកផ្តល់សេវា សុខភាពនៅក្នុងកំឡុងពេលអនុវត្តសិទ្ធិរបស់គេ។

ថ្នាក់កណ្តាល (ក្រសួងសុខាភិបាល)

អង្គការចាត់តាំងឯករាជ្យមួយ (ក្រុមប្រឹក្សាវិជ្ជាជីវៈសុខាភិបាល អង្គការសិទ្ធិមនុស្ស និងតំណាង ដៃគូសុខាភិបាល) នឹងត្រូវបង្កើតឡើង ដើម្បីផ្តល់ការគាំទ្រ និងសំរួលសំរួល ដល់អ្នកដែលពាក់ព័ន្ធ ទាំងអស់។

តួនាទីរបស់អង្គការចាត់តាំងនេះមាន :

1. បង្កើតនូវវេទិការពិភាក្សា ដើម្បីពិភាក្សាពីបញ្ហា សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និង សិទ្ធិ- កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នក ផ្តល់សេវាសុខភាព។ ការងារនេះអាចធ្វើទៅតាមរយៈ ការសំដែងតួជំងក់វែកវែក ព្រួញ និងវេទិកាសំណួរផ្សេងៗ ជាដើម។
2. ផ្តល់សេវាសំរួល និងសំរួលសំរួលដល់អ្នកដែលពាក់ព័ន្ធនៅពេលមានបញ្ហាឬឧបសគ្គនៅ ក្នុងពេលអនុវត្ត។

ថ្នាក់ខេត្ត និងស្រុក

ការគាំទ្រ សំរាប់ថ្នាក់ខេត្ត និងស្រុក ត្រូវធ្វើឡើងតាមរយៈក្រុមការងារបច្ចេកទេសសុខាភិបាលខេត្ត និង អង្គការសិទ្ធិមនុស្សដែលមាននៅទីនោះ។ គេត្រូវបញ្ជូនករណីទាំងឡាយណាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការមិន គោរពសិទ្ធិ ទៅក្រុមប្រឹក្សាវិជ្ជាជីវៈសុខាភិបាលខេត្ត ដើម្បីចាត់វិធានការសមស្រប។

ថ្នាក់មូលដ្ឋានសុខាភិបាល

នៅថ្នាក់មន្ទីរពេទ្យ គណៈកម្មការវិន័យ គឺជាអ្នកទទួលខុសត្រូវផ្តល់នូវការគាំទ្រដល់អតិថិជន និងអ្នក

ផ្តល់សេវាសុខភាព ក្នុងការអនុវត្តន៍នូវសិទ្ធិ និង កាតព្វកិច្ចរបស់គេ ។ គេនឹងធ្វើការដោះស្រាយទំនាស់ ឬ ជំលោះតាមរយៈការសំរុះសំរួល និងលើកឡើងនូវដំណោះស្រាយសមស្រប ។

គេត្រូវបញ្ជូនករណីណាដែលមិនអាចដោះស្រាយបាន ទៅក្រុមប្រឹក្សាវិជ្ជាជីវៈសុខាភិបាលខេត្ត ។ សំរាប់មណ្ឌលសុខភាព គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាពគឺជាអ្នកទទួលខុសត្រូវផ្តល់ការ គាំទ្រ ដល់អតិថិជន និងអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពក្នុងពេលអនុវត្តន៍នូវសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់គេ ។ គេនឹងធ្វើការ ដោះស្រាយទំនាស់តាមរយៈការសំរុះសំរួល និងលើកឡើងនូវដំណោះស្រាយដែលសមស្រប ។ គេត្រូវបញ្ជូនករណីណាដែលមិនអាចដោះស្រាយបានទៅថ្នាក់គ្រប់គ្រងថ្នាក់ស្រុកប្រតិបត្តិ ។

ថ្នាក់សហគមន៍:

រដ្ឋអំណាចមូលដ្ឋាន ជាពិសេសក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ ដែលបានបណ្តុះបណ្តាលរួចហើយអាចមានតួនាទី យ៉ាងសំខាន់ក្នុងការផ្តល់ការគាំទ្រដល់សមាជិកសហគមន៍ ។ គេអាចជួយបញ្ជាក់បំភ្លឺអំពី សិទ្ធិរបស់អតិថិ ជននិង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពនៅពេលដែលត្រូវការ ។ គេអាចផ្តល់ការសំរុះសំរួល និងជួយក្នុងការបំពេញពាក្យប្តឹងតវ៉ា និងបញ្ជូនទៅអាជ្ញាធរសមស្របសំរាប់ដោះស្រាយ ។

ជំពូកទី ៦ : ការអភិបាល និងការត្រួតពិនិត្យតាមដានសិទ្ធិរបស់អតិថិជន

និងសិទ្ធិរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខាភិបាល

ការអភិបាលក្នុងបរិបទនេះ គឺសំដៅទៅលើការគាំទ្រដល់អ្នកផ្សព្វផ្សាយគន្លឹះនៅគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ ។ ការផ្តល់ការគាំទ្រអាចជាសណ្ឋានបច្ចេកទេស និងការគ្រប់គ្រង ។ ការគាំទ្រផ្នែកបច្ចេកទេស រួមមានការ ជួយក្នុងការបកស្រាយ និងបញ្ជាក់បំភ្លឺ ពីសិទ្ធិនិងការអនុវត្តន៍សិទ្ធិ ដោយផ្អែកទៅតាមគោលការណ៍ ណែនាំប្រតិបត្តិ ។ ចំណែកឯការជួយគាំទ្រការគ្រប់គ្រងគឺរួមមានការកំណត់រកបញ្ហាការដោះស្រាយបញ្ហា ការផ្តល់ការគាំទ្រផ្នែកភស្តុភារ និងថវិកាដែលត្រូវការសំរាប់អនុវត្តជាដើម ។ល ។ ការត្រួតពិនិត្យតាមដានគឺសំដៅទៅលើការប្រមូលទិន្នន័យ និងព័ត៌មានជាបន្តបន្ទាប់ដែលប្រើប្រាស់ជា មូលដ្ឋានសំរាប់ការធ្វើអន្តរាគមន៍ចាំបាច់ ដើម្បីធានាថាសកម្មភាពទាំងឡាយត្រូវបានអនុវត្តទៅតាម ផែនការ ។ យន្តការនៃ ការអភិបាល និងការតាមដានមានប្រសិទ្ធិភាព នឹងត្រូវបានណែនាំឱ្យអនុវត្តនៅគ្រប់លំដាប់ ថ្នាក់ទាំងអស់ ដើម្បីធានាឱ្យការអនុវត្តន៍សិទ្ធិរបស់អតិថិជន និង សិទ្ធិកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវា សុខភាពប្រព្រឹត្តទៅដោយរលូន ។ ទំនាក់ទំនងដែលមានដំណើរការល្អ រវាងខ្សែបន្ទាត់អនុវត្តន៍ និងខ្សែបន្ទាត់គាំទ្រ ជាមួយនឹងការតាមដាន

ឡើងទាត់ គឺជាគន្លឹះឆ្ពោះទៅរកការអភិបាល និងការតាមដានប្រកបដោយប្រសិទ្ធិភាព ។ ដូច្នេះសមាស
ធាតុទាំងអស់នេះត្រូវបង្កើតឱ្យមាននៅគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ទាំងអស់ ។

ថ្នាក់មណ្ឌលសុខភាព និងសហគមន៍

គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមណ្ឌលសុខភាពគឺជាអ្នកទទួលខុសត្រូវក្នុងការអភិបាល និងការតាមដាន
ការអនុវត្តន៍ ។ ការអភិបាលនឹងធ្វើតាមរយៈការសង្កេតផ្ទាល់ដល់បុគ្គលិកមណ្ឌលសុខភាព និង ការ
សំភាសន៍ជាមួយអតិថិជនជារៀងរាល់ខែ ។ គេត្រូវផ្តល់នូវព័ត៌មានត្រឡប់និងផ្តល់នូវអនុសាសន៍ដោយ
ផ្ទាល់មាត់ និងធ្វើរបាយការណ៍ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅឱ្យបុគ្គលិកផ្តល់សេវាសុខភាព ។
របាយការណ៍ ត្រូវបញ្ជូនទៅប្រធានស្រុកប្រតិបត្តិ ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់និងបុគ្គលិកមណ្ឌលសុខភាព ។
របាយការណ៍នេះមានសារៈសំខាន់ណាស់សំរាប់ធ្វើជាមូលដ្ឋានក្នុងការត្រួតពិនិត្យតាមដាន ។

ថ្នាក់មន្ទីរពេទ្យ

គណៈកម្មការគ្រប់គ្រងមន្ទីរពេទ្យ និងអ្នកតំណាងរដ្ឋអំណាចមូលដ្ឋានគឺជាអ្នក ទទួលខុសត្រូវក្នុងការ
អភិបាល និងការតាមដានការអនុវត្តន៍ ។ ការអភិបាលនឹងធ្វើតាមរយៈការសង្កេតផ្ទាល់ដល់បុគ្គលិកមន្ទីរ
ពេទ្យនិងការសំភាសន៍ជាមួយអតិថិជនជារៀងរាល់ខែ ។ គេត្រូវផ្តល់នូវព័ត៌មានត្រឡប់ និងផ្តល់នូវអនុ
សាសន៍ដោយផ្ទាល់មាត់ និង ធ្វើរបាយការណ៍ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅឱ្យបុគ្គលិកផ្តល់សេវាសុខភាព ។
របាយការណ៍ ត្រូវបញ្ជូនទៅប្រធានស្រុកប្រតិបត្តិ ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ និង បុគ្គលិកមន្ទីរពេទ្យ ។
របាយការណ៍នេះមានសារៈសំខាន់ណាស់សំរាប់ធ្វើជាមូលដ្ឋានក្នុងការត្រួតពិនិត្យតាមដាន ។

**ការអភិបាល និងការត្រួតពិនិត្យតាមដានថ្នាក់ស្រុកប្រតិបត្តិ មន្ទីរសុខាភិបាលខេត្ត ក្រុមការងារ
របស់ក្រសួងសុខាភិបាល ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសុខាភិបាល និង អង្គការសិទ្ធិមនុស្ស**

ថ្នាក់គ្រប់គ្រងស្រុកប្រតិបត្តិ និងថ្នាក់គ្រប់គ្រងមន្ទីរសុខាភិបាលខេត្ត គឺជាអ្នកទទួលខុសត្រូវចំពោះក្រសួង
សុខាភិបាល ទាក់ទងទៅនឹងការផ្តល់សេវាសុខាភិបាល រួមមានទាំង ការអនុវត្តន៍សិទ្ធិរបស់អតិថិជននិង
សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពនៅក្នុងតំបន់គ្រប់គ្រងរបស់គាត់ ។ ដូច្នេះ គេត្រូវបញ្ជូនសិទ្ធិ
អតិថិជននិងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពសុខភាពទៅក្នុងរបៀបវារៈនៃការអភិបាល
និងការប្រជុំជាឡើងទាត់របស់គេ ។

ដោយសារប្រធានបទនេះជាប្រធានបទថ្មីដែលទើបតែជំរុញឱ្យអនុវត្ត ក្រសួងសុខាភិបាលតាមរយៈនាយក

ដ្ឋានការពារសុខភាព និងផ្តល់ការងារអភិបាលគាំទ្រ ដល់ថ្នាក់គ្រប់គ្រងស្រុកប្រតិបត្តិ និង ថ្នាក់គ្រប់គ្រង
មន្ទីរសុខាភិបាលខេត្ត ជាទៀងទាត់ ។

អាំងឌីការទ័រដែលនឹងត្រូវធ្វើការតាមដាន រួមមាន អាំងឌីការទ័រដំណើរការ និងអាំងឌីការទ័រធនធាន ។

អាំងឌីការទ័រដំណើរការមានដូចជា :

- ចំនួនមនុស្សដែលបានទទួលការបណ្តុះបណ្តាល ឬសិក្ខាសាលាជាគ្រូបណ្តុះបណ្តាលសំរាប់ណែនាំ
ឱ្យអនុវត្ត ពីសិទ្ធិអតិថិជននិង សិទ្ធិរបស់អតិថិ ជននិង សិទ្ធិកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព
- ចំនួនភូមិដែលគ្របដណ្តប់ដោយអ្នកគាំទ្រ សិទ្ធិរបស់អតិថិជននិង សិទ្ធិរបស់អតិថិ ជននិង
សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព
- ចំនួនមូលដ្ឋានសុខាភិបាលដែលអនុវត្តសិទ្ធិអតិថិជននិងសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព
- ចំនួនពាក្យប្តឹងតវ៉ាដែលដោះស្រាយដោយអង្គការដែលសមស្រប និងត្រឹមត្រូវ

អាំងឌីការទ័រធនធានមានដូចជា :

- ចំនួន និងប្រភេទឯកសារបោះពុម្ពផ្សាយដែលបានចែកចាយ
- ចំនួនដងនៃការអភិបាលដែលបានធ្វើនៅតាមថ្នាក់នីមួយៗក្នុង ១ ឆ្នាំ
- សមាមាត្រនៃថវិកាដែលទទួលបាន ប្រៀបធៀបទៅនឹងថវិការដែលស្នើសុំ

ជំពូកទី ៧ : ការវាយតម្លៃ និង ការពង្រឹងឡើងវិញ

ក្រោយពីការអនុវត្តបាន ១ឆ្នាំកន្លងមក នឹងមានការវាយតម្លៃយ៉ាងទូលំទូលាយមួយដែលប្រហែលនឹង
ធ្វើនៅខែធ្នូ ឆ្នាំ ២០០៧ ។ ការវាយតម្លៃនេះនឹងត្រូវធ្វើឡើងតាមរយៈការអង្កេតដែលធ្វើដោយវិទ្យាស្ថាន
ជាតិស្រាវជ្រាវសុខភាពសាធារណៈសហការណ៍ជាមួយនាយកដ្ឋានការពារសុខភាព និងមជ្ឈមណ្ឌលជាតិ
លើកកំពស់សុខភាព ឬជួលក្រុមហ៊ុនឯករាជ្យមួយ ។ ក្រុមប្រឹក្សាវិជ្ជាជីវៈសុខាភិបាល ដៃគូសុខាភិបាល
និងអង្គការសិទ្ធិមនុស្សក៏ត្រូវចូលរួមក្នុងការងារនេះផងដែរ ។

ការវាយតម្លៃនេះនឹងផ្តោតទៅលើ ដំណើរការ និងលទ្ធផល ។ ដំណើរការនឹងពិនិត្យមើលថាបុគ្គលិកស្រួល
នានាត្រូវបានដាក់ឱ្យអនុវត្តបានល្អប៉ុណ្ណា ។ តើសៀវភៅមគ្គុទេសប្បដាលការណ៍នៃនាំស្តីពីការអនុវត្ត
សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចមានភាព ច្បាស់លាស់ដែរឬទេ? ថាតើសំភារៈសំរាប់អប់រំមានការទាក់ទាញអារម្មណ៍អ្នក
ប្រើប្រាស់យ៉ាងណាដែរ? តើអ្វីខ្លះដែលជាភាពខ្លាំង និងភាពខ្សោយដែលបង្ក ឬបង្កាក់នៅក្នុងការអនុវត្ត
សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចទាំងនេះ? ។ល ។

ការវាយតម្លៃលើលទ្ធផល នឹងរាប់បញ្ចូល កំរិតនៃការយល់ដឹងអំពីសិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ -កាតព្វកិច្ច
របស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព ក្នុងចំណោមក្រុមចំណុចនិង ព័ត៌មានអំពីកំរិតនៃការអនុវត្តសិទ្ធិ-

កាតព្វកិច្ចទាំងនេះ ថា តើ ទស្សនៈ អតិថិជន និង ទស្សនៈ អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពយ៉ាងដូចម្តេចដែរ
 ចំពោះសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចទាំងនេះ? តើ អ្វីខ្លះដែលត្រូវធ្វើឱ្យបានប្រសើរជាងនេះ ? ។ល ។
 អាំងឌីការទ័រដែលប្រើប្រាស់សំរាប់វាស់វែងនៅក្នុងការវាយតម្លៃគឺជាអាំងឌីការទ័រលទ្ធផល ដែលឆ្លុះ
 បញ្ចាំងទៅនឹងគោលដៅនៃគំរោង (សំដៅលើចំណុចទី ៣) ។

អាំងឌីការទ័រនេះមានដូចខាងក្រោម :

- % នៃក្រុមចំណុចដែលយល់ដឹងពីសិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់គេ (អតិថិជន និងអ្នកផ្តល់សេវា)
- % នៃអតិថិជនដែលបង្ហាញពីការពេញចិត្តជាមួយនិងអ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព

ក្រោយពីបានឆ្លងកាត់នូវបទពិសោធន៍ ក្រុមការងារនឹងធ្វើការពង្រឹងនូវសំណុំ សិទ្ធិអតិថិជន និង សិទ្ធិ-
 កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាព និងពង្រឹងនូវវិធីសាស្ត្រ និងយុទ្ធសាស្ត្រសំរាប់អនុវត្តជាបន្តបន្ទាប់
 ដើម្បីធ្វើឱ្យការអនុវត្ត សិទ្ធិរបស់អតិថិជននិង សិទ្ធិ-កាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសុខភាពនេះកាន់តែ
 មានប្រសិទ្ធភាពជាលំដាប់ ។

សន្ទនាទូក្រុម

អតិថិជន	អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសុខភាព ទាំងអ្នកមានជំងឺ ទាំងអ្នកមិនមានជំងឺ
អ្នកតំណាងអតិថិជន	អ្នកអាណាព្យាបាល ឬ ញាតិមិត្តដែលមានសិទ្ធិ សំរេចជំនួសឱ្យអតិថិជន
អ្នកផ្តល់សេវា	អ្នកដែលផ្តល់សេវាថែទាំព្យាបាល និង អ្នកពាក់ព័ន្ធ ឧទាហរណ៍: គ្រូពេទ្យ គិលានុបដ្ឋាក ឆ្មប និង អ្នកបច្ចេកទេសផ្សេងៗ ។ល ។
ថែទាំព្យាបាល	ពិនិត្យ ព្យាបាល ថែរក្សា ការពារ និង លើកកម្ពស់សុខភាព
មូលដ្ឋានសុខាភិបាល	ទីកន្លែងដែលផ្តល់សេវាថែទាំព្យាបាល ដូចជា: មន្ទីរពេទ្យ មណ្ឌលសុខភាព ប៉ុស្តិ៍សុខភាព និង គ្លីនិកផ្សេងៗ
សារសុខភាព	ព័ត៌មាន ឬ ដំណឹងអំពីសុខភាព
សិទ្ធិ	អំណាចដែលត្រូវមានរបស់បុគ្គលនីមួយៗ
ដៃគូសុខាភិបាល	ភាគីដែលសហការក្នុងការងារសុខាភិបាល
អតិថិជនមិនអាចប្រាស្រ័យទាក់ទងបាន	អ្នកជំងឺរង្វេងស្មារតី អ្នកជំងឺសន្លប់