

## بسمه تعالی

### منشور حقوق مراجعین به آزمایشگاه های تشخیص پزشکی

#### مقدمه:

توجه به حفظ حقوق و رعایت کرامت انسانی مراجعین و گیرندگان خدمات آزمایشگاهها از جمله اولویتها و ضرورتهایی است که به موازات استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت میتواند تاثیر بسزایی در افزایش رضایتمندی مراجعین و نیز کارایی مراکز آزمایشگاهی داشته باشد.

از آنجا که طبق دستورات دین مبین اسلام و بر اساس قانون اساسی کشورمان توجه به کرامت والای انسانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است، آزمایشگاه نیز به عنوان یکی از مهمترین گروههای ارائه دهنده خدمات در نظام سلامت کشور، در قبال نفس و جان گیرندگان خدمات (بیماران/ مراجعین)، مسئولیتی ویژه ای دارا میباشد. منشور حقوق مراجعین، راهنمای نظام مندی برای شکل دهی رفتار اخلاقی کارکنان آزمایشگاه است و با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

#### مفاد منشور:

#### 1- دریافت خدمات آزمایشگاهی به نحو شایسته حق مراجعین است.

خدمات آزمایشگاهی باید به گونه ای ارائه شود که:

- بر اساس دانش معتبر و مطابق با استانداردهای ملی باشد.
- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزشها و اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد.
- بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با برخورد مناسب باشد.
- بر اساس نظم و انضباط، وجدان کاری و پرهیز از هرگونه سهل انگاری باشد.
- عادلانه و فارغ از هرگونه تبعیض ناروا از جمله جنسیتی، قومی، فرهنگی، مذهبی و نوع بیماری باشد.
- توجه ویژه ای به حقوق گروههای آسیب پذیر جامعه داشته باشد.
- زمان انتظار مراجعین در حوزه پذیرش و گزارش دهی متناسب و تعریف شده باشد.
- نتایج آزمایشها توسط مسئول فنی آزمایشگاه تایید شده باشد.
- از نظامات دولتی و صنفی و مقررات مربوطه تبعیت گردد.
- هرگونه نیاز به تکرار آزمایش و یا عدم پاسخ گویی به موقع، به طور شفاف و در اسرع وقت اطلاع رسانی شود.
- جواب آزمایشهای اورژانسی در زمان تعیین شده آماده و ارائه گردد.
- نتایج آزمایشهایی که در محدوده بحرانی قرار دارند، به صورت فوری و به نحو مقتضی گزارش شده و به اطلاع بیمار یا پزشک معالج رسانده شود.
- اطلاعات مورد نیازی که ممکن است در تفسیر نتایج آزمایش موثر باشد، بصورت کاملاً محرمانه دریافت گردد.

#### 2- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار مراجعین قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:

- مفاد منشور حقوق مراجعین به نحو مقتضی
- شرایط و نحوه آمادگی قبل از نمونه گیری، عوارض ناشی از نمونه گیری، نحوه پیشگیری از عوارض و هزینه آزمایشها
- نام، مسئولیت و رتبه حرفه ای افراد ارائه دهنده خدمات
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی و ضوابط بیمه ای
- آگاهی از اقداماتی که ماهیت پژوهشی و یا آموزشی دارند

3- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه مراجعین در دریافت خدمات آزمایشگاهی باید محترم شمرده شود. محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب آزمایشگاه برای انجام آزمایشات مختلف، بطوریکه آزمایشگاه وظیفه اخلاقی خود میدانند که از هرگونه فعالیت غیر حرفه ای و غیر اخلاقی جهت جلب مراجعین و بیماران به آزمایشگاه خودداری نمایند.
- تصمیم گیری در زمینه شرکت یا عدم شرکت در هر گونه پژوهش و آموزش، با اطمینان از اینکه انتخاب وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات نخواهد داشت.

4- خدمات آزمایشگاهی باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی مراجعین و رعایت اصل رازداری و امانتداری باشد.

- رعایت اصل رازداری درمورد تمامی اطلاعات مربوط به مراجعین الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد (مانند گزارش بیماریهای واگیردار و ثبت موارد سرطانی).
- در کلیه مراحل باید به حریم خصوصی مراجعین احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور امکانات لازم جهت حفظ حریم خصوصی مراجعین و رعایت طرح انطباق فراهم گردد.
- جواب آزمایشها فقط به خود فرد، ولی، افراد مجاز از طرف فرد و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند ارائه شود.

5- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات حق مراجعین است.

- هر فرد حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.
- افراد حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات باید پس از رسیدگی و اثبات خطا، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود.