

منشور حقوق مراجعین به آزمایشگاه‌های تشخیص طبی

دریافت خدمات آزمایشگاهی به نحو شایسته حق مراجعین است:

خدمات آزمایشگاهی باید به گونه‌ای ارائه شود که :

- ✓ بر اساس دانش معتبر و مطابق با استانداردهای ملی باشد .
- ✓ شایسته شأن 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 سهل‌انگاری باشد
- ✓ عادلانه و فارغ از هرگونه تبعیض ناروا از جمله جنسیتی، قومی، فرهنگی، مذهبی و نوع بیماری باشد
- ✓ توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه داشته باشد
- ✓ زمان انتظار مراجعین در حوزه پذیرش و گزارش‌دهی متناسب و تعریف‌شده باشد
- ✓ نتایج آزمایش‌ها توسط مسئول فنی آزمایشگاه تایید شده باشد و از نظامات دولتی، صنفی و مقررات مربوطه تبعیت گردد
- ✓ هرگونه نیاز به تکرار آزمایش و یا عدم پاسخ‌گویی به موقع، به‌طور شفاف و در اسرع وقت اطلاع‌رسانی شود
- ✓ جواب آزمایش‌های اورژانسی در زمان تعیین‌شده آماده و ارائه گردد
- ✓ نتایج آزمایش‌هایی که در محدوده بحرانی قرار دارند، به‌صورت فوری و به‌نحو مقتضی گزارش شده و به اطلاع بیمار یا پزشک معالج رسانده شود

✓ اطلاعات مورد نیازی که ممکن است در تفسیر نتایج آزمایش مؤثر باشد، به صورت کاملاً

محرمانه دریافت گردد

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 آزمایش ها
- ✓ 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

حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه مراجعین در دریافت خدمات باید محترم شمرده شود .

محدوده انتخاب و تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- ✓ انتخاب آزمایشگاه برای انجام آزمایشات مختلف؛ به طوریکه آزمایشگاه وظیفه اخلاقی خود می داند که از هرگونه فعالیت غیرحرفه ای و غیراخلاقی جهت جلب مراجعین و بیماران به آزمایشگاه خودداری نماید
- ✓ تصمیم گیری در زمینه شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش و آموزش، با اطمینان از اینکه انتخاب وی تأثیری در تداوم و نحوه دریافت خدمات نخواهد داشت

خدمات باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی مراجعین و رعایت اصل رازداری و

امانت‌داری باشد

- ✓ رعایت اصل رازداری در مورد 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 می‌شوند، ارائه شود.

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 ذیصلاح شکایت نماید
- ✓ افراد حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند.
- ✓ خسارت ناشی از خطای ارائه‌دهندگان خدمات باید پس از رسیدگی و اثبات خطا، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود.