**بسمه تعالي**

**منشورحقوق مراجعین به آزمایشگاه های تشخیص پزشکی**

**مقدمه:**

توجه به حفظ حقوق و رعايت كرامت انساني مراجعين و گيرندگان خدمات آزمايشگاهها از جمله اولويتها و ضرورتهايي است كه به موازات استقرار سيستمهاي مديريت كيفيت ميتواند تاثير بسزايي در افزايش رضايتمندي مراجعين و نيز كارآيي مراكز آزمايشگاهي داشته باشد.

از آنجا كه طبق دستورات دین مبین اسلام و بر اساس قانون اساسي کشورمان توجه به كرامت والاي انساني از اهمیت ویژه ای برخوردار است، آزمايشگاه نیز به عنوان یکی از مهمترین گروههای ارائه دهنده خدمات در نظام سلامت کشور، در قبال نفس و جان گيرندگان خدمات( بیماران/ مراجعین)، مسئوليتي وي‍ژه ای دارا میباشد. منشور حقوق مراجعین، راهنماي نظام مندي براي شكل دهي رفتار اخلاقي کارکنان آزمایشگاه است و با هدف حفظ، ارتقا و تحكيم رابطه انساني ميان ارائه كنندگان و گيرندگان خدمات سلامت تنظيم شده است.

**مفاد منشور:**

1. **دريافت خدمات آزمایشگاهی به نحو شايسته حق مراجعين است*.***

خدمات آزمایشگاهی بايد به گونه ای ارائه شود که*:*

* بر اساس دانش معتبر و مطابق با استانداردهای ملی باشد.
* شايسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها و اعتقادات فرهنگي و مذهبي باشد.
* بر پايه‌ 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 تبعيض ناروا از جمله جنسيتي، قومي، فرهنگي، مذهبي و نوع بيماري باشد.
* توجه ويژه‌اي به حقوق گروه‌هاي آسيب‌پذير جامعه داشته باشد.
* زمان انتظار مراجعین در حوزه پذیرش و گزارش دهی متناسب و تعريف شده باشد.
* نتایج آزمايش ها 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 آزمایشهاي اورژانسی در زمان تعيين شده آماده و ارائه گردد.
* نتایج آزمایشهايي که در محدوده بحرانی قرار دارند، به صورت فوری و به نحو مقتضي 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 بايد به نحو مطلوب و به ميزان كافي در اختيار مراجعین قرار گيرد.**

محتواي اطلاعات بايد شامل موارد ذيل باشد:

* مفاد منشور حقوق مراجعين به نحو مقتضي
* 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 تصميم‌گيري آزادانه مراجعین در دريافت خدمات آزمایشگاهی بايد محترم شمرده شود.**

محدوده انتخاب و تصميم‌گيري درباره موارد ذيل مي‌باشد:

* انتخاب آزمایشگاه برای انجام آزمایشات مختلف، بطوریکه آزمایشگاه وظیفه اخلاقی خود میداند که از هرگونه فعالیت غیر حرفه ای و غیر اخلاقی جهت جلب مراجعین و بیماران به آزمایشگاه خودداری نماید.
* تصمیم گیری در زمینه شركت يا عدم شركت در هر گونه پژوهش و آموزش، با اطمينان از اينكه انتخاب وي تأثيري در تداوم و نحوه دريافت خدمات نخواهد داشت.

***4*- خدمات آزمایشگاهی بايد مبتني بر احترام به حريم خصوصي مراجعین و رعايت اصل رازداري و امانتداری باشد.**

* رعايت اصل رازداري درمورد تمامی اطلاعات مربوط به مراجعین الزامي است مگر در مواردي كه قانون آن را استثنا كرده باشد (مانند گزارش بیماریهای واگیردار و ثبت موارد سرطانی).
* در كليه‌ي مراحل بايد به حريم خصوصي مراجعین احترام گذاشته شود. ضروري است بدين منظور امكانات لازم جهت حفظ حريم خصوصي مراجعین و رعايت طرح انطباق فراهم گردد.
* جواب آزمایشها فقط به خود فرد، ولی، افراد مجاز از طرف فرد و افرادي كه به حكم قانون مجاز تلقي مي‌شوند ارائه شود.

**5- دسترسي به نظام كارآمد رسيدگي به شكايات و پیشنهادات حق مراجعین است**.

* هر فرد حق دارد در صورت ادعاي نقض حقوق خود كه موضوع اين منشور است، بدون اختلال در كيفيت دريافت خدمات سلامت به مقامات ذي صلاح شكايت نمايد.
* افراد حق دارند از نحوه رسيدگي و نتايج شكايت خود آگاه شوند.
* خسارت ناشي از خطاي ارائه کنندگان خدمات بايد پس از رسيدگي و اثبات خطا، مطابق مقررات در كوتاه‌ترين زمان ممکن جبران شود.