

سیر تدوین منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی

صغری انجرائی^۱، پریسا داهیم^۱، نوش آفرین صفادل^{۲*}، سعید مهدوی^۲

مقاله‌ی پژوهشی

چکیده

با توجه به این‌که سیستم ارائه‌ی خدمات و روند مناسبات با مراجعان آزمایشگاه تا حدودی با بخش‌های دیگر بهداشتی و درمانی تفاوت دارد، با وجود جامعیت منشور حقوق بیمار ابلاغ شده توسط وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، پرداختن به ابعاد اختصاصی این حوزه می‌تواند تعهد و تعلق افراد را به حیطه‌ی کار تخصصی خود افزایش دهد. لذا تدوین منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی در دستور کار قرار گرفت.

بعد از مرور جامع منابع موجود، با تشکیل کمیته‌ی تدوین، متشکل از نمایندگان انجمن‌های صنفی و صاحب‌نظران این حوزه پیش‌نویس تهیه شد. از سازمان‌های حقوقی ذینفع، مسؤولان فنی و کارکنان آزمایشگاه‌ها و صاحب‌نظران حوزه‌ی اخلاق پزشکی طی جلسات و کارگاه‌های متعدد نظرسنجی صورت گرفت و براساس نظرات ارائه شده، اصلاحات انجام شد. منشور فوق در مردادماه سال ۱۳۹۱ به تصویب شورای سیاست‌گذاری وزارت متبوع رسید و در مهرماه همان سال توسط وزیر محترم ابلاغ شد.

جهت هماهنگی با متن منشور حقوق بیمار در ایران، محورهای اصلی این منشور نیز بر پایه‌ی ۵ محور، دریافت شایسته‌ی خدمات آزمایشگاهی، دریافت اطلاعات به‌نحو مطلوب و میزان کافی، حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه‌ی مراجعان، احترام به حریم خصوصی مراجعان و رعایت اصل رازداری و امانتداری و دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات است. تدوین و ابلاغ منشور در حوزه‌ی حقوق گیرندگان خدمات سلامت یکی از اولین و اساسی‌ترین امور است. ولی اجرایی کردن مفاد منشور و نظارت و پایش اجرای آن مهم‌ترین هدف پایش رو است. بدیهی است راهکارهای مؤثر به منظور عملی کردن استقرار منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی باید طراحی و اجرا شود.

واژگان کلیدی: منشور حقوق بیمار، آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی، اخلاق پزشکی

^۱ استادیار، مرکز تحقیقات آزمایشگاه‌های رفرانس وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

^۲ دکترای علوم آزمایشگاهی، مدیر کل آزمایشگاه مرجع سلامت

* نشانی: تهران، شهرک غرب، وزارت بهداشت و درمان، بلوک A، طبقه‌ی ۱۴، تلفن: ۸۱۴۵۵۱۴۶، Email: safadel@health.gov.ir

مقدمه

۱۳۸۸، آزمایشگاه مرجع سلامت به‌عنوان متولی عملکرد بهینه آزمایشگاه‌ها، با در نظر گرفتن ابعاد اختصاصی رعایت حقوق بیمار در آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی در راستای افزایش تعهد و تعلق آزمایشگاهیان در حیطه‌ی کار تخصصی، و نیز با توجه به حفظ حقوق و رعایت کرامت انسانی مراجعان به آزمایشگاه به‌عنوان بخشی از استانداردهای تخصصی آزمایشگاهی (۹)، تفاوت سیستم ارائه‌ی خدمات و روند مناسبات با مراجعان در آزمایشگاه با بخش‌های دیگر بهداشتی و درمانی (۱۰)، دریافت سرپایی خدمت توسط بسیاری از گیرندگان خدمات در آزمایشگاه (۱۱)، حساس بودن نتایج آزمایشگاهی در معضلات اجتماعی مانند بحران، بلایا و همه‌گیری‌ها (۱۲)، حساس بودن نتایج آزمایشگاهی به لحاظ حقوقی به‌دلیل مستند بودن نتایج (۱۳)، وابسته بودن کیفیت خدمت در آزمایشگاه به مؤلفه‌های مختلف مانند مدیریت نمونه، ابزار و تجهیزات معتبر، مواد مصرفی، عوامل محیطی متناسب و... (۱۴) و تأثیر عواملی به‌جز کیفیت بر بازار رقابت (۱۴) تهیه و تدوین منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی را در دستور کار خود قرار داد. این مقاله روند تدوین این منشور را تشریح و در مورد راهکارهای استقرار مفاد آن بحث می‌کند.

روش کار

در ابتدا مرور جامع منابع از جمله منشور حقوق بیمار ابلاغ شده از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، منشور حقوق بیمار انجمن جهانی پزشکی، بیانیتهای حقوق بیمار اجلاس اروپایی سازمان بهداشت جهانی، کدهای اخلاقی بین‌المللی کشورهای مختلف در زمینه‌ی آزمایشگاه (۲۳-۱۵) و مقالات و متن‌های منتشره در این زمینه، صورت گرفت. بر اساس مواردی که در کدهای اخلاقی بین‌المللی حوزه‌ی آزمایشگاه در زمینه‌ی رابطه با بیمار به آن اشاره شده بود، پیش‌نویس اول منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه با

حقوق بیمار به‌عنوان گیرنده‌ی خدمات سلامت یکی از محورهای شاخص در تعریف استانداردها جهت اعمال حاکمیت خدمات بالینی است. به‌طوری که دیدگاه و نظر بیمار از خدمات سلامت به‌عنوان یکی از حوزه‌های حاکمیت خدمات بالینی مورد نظر سازمان بهداشت جهانی بوده و موضوع حقوق بیمار در کنار رضایت‌مندی وی از خدمات سلامت از جمله مهم‌ترین محورهای حاکمیت خدمات بالینی است (۱). از سوی دیگر، تعریف جامع سلامت به تمام ابعاد جسمی، روانی، معنوی و اجتماعی آحاد جامعه توجه دارد و تأمین آن بر اساس اصل ۲۹ قانون اساسی از مهم‌ترین تعهدات حاکمیت در جمهوری اسلامی ایران است (۲). هم‌چنین، در بسیاری از کشورهای دنیا، حقوق گیرندگان خدمات سلامت تعریف شده و ارائه‌دهندگان خدمات موظف به اجرای آن شده‌اند (۳). بر این اساس، منشور حقوق بیمار در ایران در سال ۱۳۸۱ تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در زمستان ۸۱ ابلاغ شد (۴). با توجه به ضرورت تدوین متنی جامع‌تر، منشور حقوق بیمار در ایران با نگاهی نو و با هدف تبیین حقوق گیرندگان خدمات سلامت و ارتقای رعایت موازین اخلاقی در عرصه‌ی درمان تدوین و در تاریخ دهم آبان ۱۳۸۸ از سوی وزیر وقت به مراکز ذی ربط ابلاغ شد (۵).

آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی به‌عنوان یکی از ارکان نظام سلامت کشور و پیشگام در زمینه‌ی استقرار استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت (۶)، در سال‌های اخیر گام‌های بلندی در زمینه‌ی ارتقا کیفیت برداشته‌اند که به اذعان گروه‌های گیرنده خدمات منجر به افزایش کارایی و اثربخشی عملکرد آزمایشگاه‌ها و بهبود نتایج آزمایش‌ها شده است (۸)، (۷). با وجود جامعیت منشور حقوق بیمار ابلاغ شده توسط وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، از زمستان سال

مشورتی بهمن‌ماه ۱۳۹۰ با حضور بیست‌نفر از نمایندگان از گروه‌های حقوقی مطرح شده در بالا و صاحب‌نظران و اساتید اخلاق از جمله استاد شمس شریعت و استاد محمد تقی آشتیانی مورد بررسی قرار گرفت و پیش‌نویس چهارم تدوین و جهت طرح به شورای سیاست‌گذاری فرستاده شد و در مرداد ۱۳۹۱ مورد تصویب این شورا قرار گرفت و ۲۲ مهر سال ۱۳۹۱ از سوی مقام محترم وزارت به دانشگاه‌ها و مراکز ذیربط ابلاغ شد. متن نهایی منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی به همراه اشاره به منابعی که از آن‌ها استفاده شده است به شرح ذیل است:

مقدمه

توجه به حفظ حقوق و رعایت کرامت انسانی مراجعان و گیرندگان خدمات آزمایشگاه‌ها از جمله اولویت‌ها و ضرورت‌هایی است که به موازات استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌تواند تأثیر بسزایی در افزایش رضایت‌مندی مراجعان و نیز کارایی مراکز آزمایشگاهی داشته باشد (۹).

از آن‌جا که طبق دستورات دین مبین اسلام و بر اساس قانون اساسی کشورمان توجه به کرامت والای انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، آزمایشگاه نیز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین گروه‌های ارائه‌دهنده خدمات در نظام سلامت کشور، در قبال نفس و جان گیرندگان خدمات (بیماران/ مراجعان)، مسؤولیتی ویژه دارد. منشور حقوق مراجعان، راهنمای نظام‌مندی برای شکل‌دهی رفتار اخلاقی کارکنان آزمایشگاه است و با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه‌ی انسانی میان ارائه‌کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

مفاد منشور

۱- دریافت خدمات آزمایشگاهی به‌نحو شایسته حق مراجعان است (۵).

خدمات آزمایشگاهی باید به‌گونه‌ای ارائه شود که:

- بر اساس دانش معتبر و مطابق با استانداردهای ملی

تشکیل کمیته‌ی تدوین، متشکل از نمایندگان انجمن‌های صنفی و صاحب‌نظران این حوزه، نوشته شد. جهت نبود تناقض با قوانین اسلامی و ملی متن فوق با قانون مجازات اسلامی تطبیق داده شد (۲۴). در تدوین این متن جهت هماهنگی با متن منشور حقوق بیمار در ایران سعی شد که محورهای اصلی این منشور نیز بر پایه‌ی همان ۵ محور منشور مذکور باشد. سپس از اساتید گروه اخلاق پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران به‌عنوان پیشکسوتان و صاحب‌نظران این مقوله نظرسنجی شد و بر اساس نظرات جمع‌آوری شده پیش‌نویس دوم منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه تدوین شد. در این مرحله متن تهیه شده به شورای سیاست‌گذاری سلامت وزارت متبوع جهت اظهار نظر ارسال شد و متعاقب آن نظرات مطرح شده در شورای سیاست‌گذاری اعمال شد. سپس پیش‌نویس سوم در دو همایش آزمایشگاهی آسیب‌شناسی و آزمایشگاه و بالین مطرح شد و نظرات افراد شرکت‌کننده در قالب فرم‌های نظرسنجی جمع‌آوری شد. هم‌زمان از سازمان‌های حقوقی ذینفع شامل معاونت‌های آموزشی کلیه‌ی دانشگاه‌های علوم پزشکی جهت ارسال به گروه‌های پاتولوژی و علوم آزمایشگاهی، معاونت‌های درمان کلیه‌ی دانشگاه‌های علوم پزشکی، اداره‌ی بهداشت و درمان نیروهای مسلح، اداره‌ی کل بهداشت و درمان سازمان زندان‌ها، سازمان بیمه‌ی نیروهای مسلح، سازمان بیمه‌ی خدمات درمانی، سازمان تأمین اجتماعی، اداره‌ی بهداشت و درمان کمیته‌ی امداد امام خمینی، آزمایشگاه‌های دارای لوح کیفیت (۱۵ آزمایشگاه)، سازمان نظام پزشکی، چهار انجمن علمی آزمایشگاهی و انجمن‌های حمایتی بیماران (انجمن دیابت ایران، انجمن MS، انجمن حمایت از بیماران کلیوی، انجمن حمایت از بیماران کبدی، انجمن بیماران هموفیل، انجمن بیماران تالاسمی و انجمن محک) و همچنین ۱۴ نفر از صاحب‌نظران حوزه‌ی اخلاق پزشکی نظرسنجی مکاتبه‌ای صورت گرفت. نظرات گردآوری‌شده جمع‌بندی و در کارگاه

- باشد (۲۱، ۱۹، ۲۱-۱۵).
- شایسته‌ی شأن و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها و اعتقادات فرهنگی و مذهبی باشد (۱۷، ۱۶).
 - بر پایه‌ی صداقت، انصاف، ادب و همراه با برخورد مناسب باشد (۲۱، ۱۹، ۱۶، ۱۵).
 - بر اساس نظم و انضباط، وجدان کاری و پرهیز از هرگونه سهل‌انگاری باشد (۱۹، ۱۶).
 - عادلانه و فارغ از هرگونه تبعیض ناروا از جمله جنسیتی، قومی، فرهنگی، مذهبی و نوع بیماری باشد (۲۲-۲۰، ۱۵).
 - توجه ویژه‌ای به حقوق گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه داشته باشد (۲۲).
 - زمان انتظار مراجعان در حوزه‌ی پذیرش و گزارش دهی متناسب و تعریف شده باشد (۹).
 - نتایج آزمایش‌ها توسط مسؤول فنی آزمایشگاه تأیید شده باشد (۱۵، ۹).
 - از نظامات دولتی و صنفی و مقررات مربوطه تبعیت شود (۲۱، ۱۹، ۱۵).
 - هرگونه نیاز به تکرار آزمایش یا عدم پاسخگویی به موقع، به‌طور شفاف و در اسرع وقت اطلاع‌رسانی شود (۲۴، ۹).
 - جواب آزمایش‌های اورژانسی در زمان تعیین‌شده آماده و ارائه شود (۹).
 - نتایج آزمایش‌هایی که در محدوده‌ی بحرانی قرار دارند، به‌صورت فوری و به‌نحو مقتضی گزارش و به اطلاع بیمار یا پزشک معالج رسانده شود (۹).
 - اطلاعات مورد نیازی که ممکن است در تفسیر نتایج آزمایش مؤثر باشد، به‌صورت کاملاً محرمانه دریافت شود (۱۹، ۱۶).
- ۲- اطلاعات باید به‌نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار مراجعان قرار گیرد (۵).
- محتوای اطلاعات باید شامل موارد ذیل باشد:
- مفاد منشور حقوق مراجعان به‌نحو مقتضی (۵)
 - شرایط و نحوه‌ی آمادگی قبل از نمونه‌گیری، عوارض ناشی از نمونه‌گیری، نحوه‌ی پیشگیری از عوارض و هزینه‌ی آزمایش‌ها (۲۴، ۹)
 - نام، مسؤولیت و رتبه‌ی حرفه‌ای افراد ارائه‌دهنده‌ی خدمات (۲۲)
 - ضوابط و هزینه‌های قابل پیش‌بینی و ضوابط بیمه‌ای (۹)
 - آگاهی از اقداماتی که ماهیت پژوهشی یا آموزشی دارند (۲۲، ۱۵)
- ۳- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه‌ی مراجعان در دریافت خدمات آزمایشگاهی باید محترم شمرده شود (۵).
محدوده‌ی انتخاب و تصمیم‌گیری درباره‌ی موارد ذیل است:
- انتخاب آزمایشگاه برای انجام آزمایش‌های مختلف، به‌طوری که آزمایشگاه وظیفه‌ی اخلاقی خود می‌داند که از هرگونه فعالیت غیرحرفه‌ای و غیراخلاقی جهت جلب مراجعان و بیماران به آزمایشگاه خودداری کند (۷).
 - تصمیم‌گیری در زمینه‌ی شرکت یا عدم شرکت در هرگونه پژوهش و آموزش، با اطمینان از این‌که انتخاب وی تأثیری در تداوم و نحوه‌ی دریافت خدمات نخواهد داشت (۲۲، ۱۵).
- ۴- خدمات آزمایشگاهی باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی مراجعان و رعایت اصل رازداری و امانتداری باشد (۵).
- رعایت اصل رازداری در مورد تمامی اطلاعات مربوط به مراجعان الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد (مانند گزارش بیماری‌های واگیردار و ثبت موارد سرطانی) (۲۱، ۱۹، ۱۷ - ۱۵).

تخصصی آزمایشگاهی است (۹) و در ضمن ارائه‌ی خدمات و روند مناسبات با مراجعان در آزمایشگاه با بخش‌های دیگر درمانی دارای تفاوت‌هایی است (۱۰)، به طوری که خدمات مراقبتی در آن‌ها کم‌رنگ‌تر و خدمات تشخیصی و راهبردی پررنگ‌تر است (۱۱)، تدوین منشور حقوق جهت گیرندگان خدمات آزمایشگاهی، در دستور کار قرار گرفت. البته در جوامع دیگر اشاره به این حیطة در بخش آزمایشگاه بیش‌تر در غالب کدهای اخلاقی مطرح شده است (۲۳-۱۵)، ولی از آن‌جا که در کشور ما عدم آشنایی بیماران با حقوق خود، و نشناختن حد و مرز خواسته‌های منطقی و غیر واقعی بیش‌تر مطرح است، در ضمن حساس بودن نتایج آزمایشگاهی در حال معضلات اجتماعی مانند بحران، بلایا و همه‌گیری‌ها (۱۲) و نیز جنبه‌های محکم حقوقی نتایج آزمایشگاهی به دلیل مستند بودن آن‌ها (۱۳) و نیز وابسته بودن کیفیت خدمت در آزمایشگاه علاوه بر عوامل انسانی به مؤلفه‌های مختلفی مانند مدیریت نمونه، ابزار و تجهیزات معتبر، مواد مصرفی، عوامل محیطی متناسب و... (۱۴)، انگیزه جهت تدوین منشور مذکور را تشدید می‌کند. از آن‌جا که دریافت خدمت توسط بسیاری از گیرندگان خدمات در آزمایشگاه به صورت سرپایی است و بعضاً اهداف غربالگری و پیشگیری در آن‌ها وجود دارد، اطلاق لفظ بیمار در مورد همه‌ی آن‌ها صدق نمی‌کند. لذا در عنوان منشور بعد از بحث‌های فراوان با صاحب‌نظران عنوان «مراجعان» به جای لفظ «بیمار» گنجانده شد. منشور حقوق مراجعان در پنج محور شامل ۱- دریافت شایسته‌ی خدمات آزمایشگاهی ۲- دریافت مطلوب و کافی اطلاعات ۳- انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه در دریافت خدمات آزمایشگاهی ۴- خدمات مبتنی بر احترام به حریم خصوصی مراجعان و رعایت اصل رازداری و امانتداری ۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات تدوین شد. این پنج محور اصول اساسی است که در منشورهای حقوق نظام سلامت به عنوان شاخص‌های اصلی حقوق گیرندگان خدمات در نظر

- در کلیه‌ی مراحل باید به حریم خصوصی مراجعان احترام گذاشته شود. ضروری است بدین منظور امکانات لازم جهت حفظ حریم خصوصی مراجعان و رعایت طرح انطباق فراهم شود (۱۹، ۲۱، ۱۷-۱۵).
- جواب آزمایش‌ها فقط به خود فرد، ولی، افراد مجاز از طرف فرد و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می‌شوند ارائه شود.
- ۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات حق مراجعان است (۵).
- 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 کند (۵).
- افراد حق دارند از نحوه‌ی رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند (۵).
- خسارت ناشی از خطای ارائه‌کنندگان خدمات باید پس از رسیدگی و اثبات خطا، مطابق مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن جبران شود (۵).

بحث و نتیجه‌گیری

حقوق بیمار از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی شامل مجموعه‌ای از حقوق است که افراد در سیستم ارائه‌ی خدمات بهداشتی داشته و ارائه‌کنندگان خدمات سلامت موظف به رعایت آن هستند (۳). تعریف این حقوق، وظایفی را برای ارائه‌دهندگان خدمات الزام‌آور می‌کند که با این توصیف رعایت حقوق گیرندگان خدمات صرفاً وابسته به میل و سلیقه‌ی شخصی ارائه‌دهندگان خدمات نبوده و سیستم‌های نظارت و ارزشیابی، اجرای این حقوق را پایش می‌کنند (۳). پیرو ابلاغ منشور حقوق بیمار در ایران توسط وزارت متبوع به مراکز درمانی، با توجه به این‌که حفظ حقوق و رعایت کرامت انسانی مراجعان به آزمایشگاه به عنوان بخشی از استانداردهای

اجرائی شدن هر حق و ذکر مصادیق هر بند از منشور از اهمیت خاصی برخوردار است (۵).

نظام سلامت کارآمد نیاز به مشارکت فعال و ارتباط بین ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی و گیرندگان مراقبت سلامت دارد. در مراکز بهداشتی و درمانی باید این باور وجود داشته باشد که دریافت‌کنندگان خدمات سلامت و خانواده‌های آن‌ها و نیز پزشکان و دیگر ارائه‌دهندگان خدمات سلامت، به حقوق یکدیگر احترام می‌گذارند (۳۳). همانند استراتژی‌های طراحی شده وزارت متبوع جهت نهادینه‌کردن منشور حقوق بیماران در بیمارستان‌ها (۳۴)، راهکارهای زیر جهت عملی کردن استقرار منشور حقوق مراجعان به آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی باید به اجرا درآید:

- تدوین کدهای اخلاق در آزمایشگاه (از مهم‌ترین گام‌های استقرار اخلاق پزشکی در آزمایشگاه است)
- طراحی فرم‌های رضایت آگاهانه جهت انجام آزمایش‌های خاص در آزمایشگاه
- الزام ارزیابی رعایت حقوق مراجعان در پایش‌های آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی
- توجه ویژه به حریم خصوصی مراجعان و محرمانه بودن اطلاعات آنان
- طراحی و اجرای دوره‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی بر اساس حقوق مراجعان جهت مسئولان فنی و کارکنان آزمایشگاه‌ها
- گنجاندن برنامه‌های درسی اخلاق پزشکی جهت دانشجویان دوره‌های مختلف آزمایشگاهی
- تأکید به برنامه‌های اخلاق پزشکی و منشور حقوق مراجعان در برنامه‌های آموزش مداوم آزمایشگاهی
- اطلاع‌رسانی به ذینفعان منشور از طریق پوستر، جزوه، فیلم‌های آموزشی
- توجه به رعایت حقوق و اخلاق در رتبه‌بندی آزمایشگاه‌ها

گرفته می‌شود. مطالب و رؤوس مرتبط به این محورها در رابطه با حقوق مراجعان آزمایشگاه به‌صورت زیر بند در آن گنجانده شده است.

بدیهی است تدوین و ابلاغ منشور در حوزه‌ی حقوق گیرندگان خدمات سلامت یکی از اولین و اساسی‌ترین کارهایی است که می‌توان در حوزه‌ی اخلاق پزشکی انجام داد، ولی اجرائی کردن مفاد منشور و نظارت و پایش اجرای آن مهم‌ترین هدف پیش‌رو است، به‌طوری که حتی در کشورهایی که علاوه بر دارا بودن منشور حقوق، قوانینی را نیز برای به اجرا در آوردن آن تصویب کرده‌اند، هنوز در بسیاری از زمینه‌ها از نظر آگاهی از این موارد و فرصت‌های مطلوب برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، بین ارائه‌دهندگان خدمات، بیماران و عموم مردم فاصله‌ی زیادی وجود دارد (۲۵). مطالعات انجام شده در کشور ما نیز نشان‌دهنده‌ی این است که اکثر گیرندگان خدمات نسبت به حقوق خود آگاهی لازم را ندارند (۲۷، ۲۶، ۳). این ناآگاهی می‌تواند از یک‌سو به دلیل عدم مشارکت رسانه‌های جمعی در آگاه کردن مردم از حقوق خود و از سوی دیگر ناآگاهی ارائه‌دهندگان خدمات در این زمینه باشد (۲۵). مطالعات نشان می‌دهند که هر قدر آگاهی گیرندگان خدمات از حقوق خود بیشتر باشد، میزان رعایت این حقوق توسط ارائه‌دهندگان خدمات نیز بیشتر است (۲۹، ۲۸). در ضمن، ارتباط خطی و مستقیمی بین آگاهی ارائه‌دهندگان خدمات سلامت و رعایت حقوق گیرندگان این خدمات توسط آنان وجود دارد (۳۱-۲۹).

نشان داده شده است که ارائه‌دهندگان خدمات، آگاهی کمی درباره‌ی اهمیت حقوق و حفظ خلوت بیمار دارند و ارتقای آگاهی آنان از طریق برنامه‌ریزی درسی دانشجویان و بازآموزی فارغ‌التحصیلان لازم است (۳۲-۳۰).

به منظور عملیاتی کردن منشور حقوق بیمار انعکاس مستندات علمی پژوهشی هر بند از منشور که مبتنی بر باورها و ارزش‌های ملی بوده و نیز شناسایی موانع و راهکارهای

منابع

- 1- Wright J, Hill P. Clinical Governance, 1st edition. Churchill Livingstone; 2003.
- 2- Anonymous. The Constitution of the Islamic Republic of Iran, Article 29.
- 3- Joolae S, Nikbakht Nasrabadi A, Parsa Yekta Z. The view of patients and patients' companions regarding patients' rights: a phenomenological research. Hayat 2004; 10(4): 5-20. [In Persian]
- 4- Rangraz Jeddi F, Rabiee R. A study on the attitude of physicians and nurses of Kashan Hospitals about the charter of patients' right, 2003. Feyz 2006; 10(3): 40-46. [In Persian].
- 5- Parsapoor A, Bagheri A, Larijani B. Review of revolution of patient's right charter. Iran J Med Ethics Hist Med 2010; 3(Supp): 39-47. [In Persian].
- 6- Dahim P, Amini R, Safadel N, Rashed Marandi F, Khodaverdian K, Rahnamaye Farzami M. Implementation of quality management system in Iranian medical laboratories. Iran J Public Health 2009; 38(Supp 1): 150-2.
- 7- Safadel N, Dahim P, Anjarani S, et al. Challenges of implementing Iranian National Laboratory standards. Iran J Public Health 2013; 42(Supp 1):125-8.
- 8- Anjarani S, Safadel N, Dahim P, Amini R, Mahdavi S, Mirab Samiee S. Establishment of National Laboratory standards in public and private hospital laboratories. Iran J Publ Health 2013; 42(1): 96-101.
- 9- Anonymous. Technical Committee 212, International Organization for Standardization, ISO 15189:2013. Medical laboratories — Requirements for quality and competence. <http://www.iso.org> (accessed in 2013)
- 10- Vosoogh Moghaddam A, Damari B. Analyzing the situation of medical laboratories in Iran, National Health Research Institute; 2012.
- 11- Pongpirul K, Sriratanaban J, Asavaroengchai S, Thammatach-Aree J, Laoitthi P. Comparison of health care professionals and surveyors opinions on problems and obstacles in implementing quality management system in Thailand. Int J Qual Health Care 2006; 18(5): 346-51.
- 12- Carlson RO, Amirahmadi F, Hernandez JS. A primer on the cost of quality for improvement of laboratory and pathology specimen processes.

- توجه ویژه به مراجعان در طراحی فیزیکی مراکز آزمایشگاهی (از الزامات ملی نیز است)
 - ایجاد مراکز اطلاع رسانی جهت دسترسی مناسب به خدمات آزمایشگاهی بهینه
- به نظر می‌رسد با وجود موانع و مشکلات متعدد در ارائه‌ی بهترین خدمات سلامت، ارتقاء وضعیت حقوق گیرندگان خدمات، با توجه کافی و آموزش‌های کوتاه‌مدت مناسب امکان‌پذیر است. اگر چه رسیدن به سطح بالایی از اجرای حقوق گیرندگان خدمات نیازمند استفاده از منابع انسانی و مالی و هم‌چنین، ارزیابی دوباره‌ی مقررات موجود است (۳۴).
- تشکر و قدردانی**
- بدین‌وسیله از زحمات و تلاش‌های همکاران و اساتید گران‌قدر که در مسیر تدوین و تصویب منشور ما را یاری کردند، به‌ویژه جناب آقای دکتر علیرضا پارساپور، سرکار خانم دکتر فریده خدابنده و جناب آقای دکتر مهرداد ونکی تشکر و قدردانی به عمل آمده و توفیق خدمت رسانی به جامعه‌ی اسلامی را از خدا برای ایشان خواستاریم.

- 25- Jolae S, Haji Babaei F. [Manshoor-e-Hoghoogh-e Bimaran: Morori Bar motaleate Anjam Shodeh dar Iran]. Iran J Med Ethics Hist Med 2010; 3(Suppl): 23-33. [In Persian]
- 26- Mossadegh Rad A, Esna Ashari P. Patients and physicians' awareness of patients' rights and its implementation at Beheshti hospital in Isfahan. Iran J Med Educ 2004; 4(1): 45-54. [In Persian]
- 27- Joolae S, Mehrdad N. An investigation on patients' awareness of their own rights. Abstract Book of the Bioethics congress in Turkey; 2003; Bursa, Turkey.
- 28- Joolae S, Nikbakht-Nasrabadi A, Parsa-Yekta Z. Iranian nurses, physicians and patients' lived experiences regarding patient's rights practice. Iran J Nurs 2009; 22(60): 28-41. [In Persian]
- 29- Hooshmand A, Joolae S, Mehrdad N, Bahrani N. Nurses' information and their view points about patient's rights and practical facilitators in clinics. Hayat. 2006; 12(4): 57-66. [In Persian]
- 30- Nasiriany KH, Salemi S, Salman Yazdy N, Hosseini F. How nursus respect patients' rights. Iran J Nurs 2002; 15(32 and 33): 8-14. [In Persian]
- 31- Nasiriani K, Farnia F, Nasiriani F. Study of respecting patients' rights from nurses point of view employed in Yazd hospitals. Sci J Forensic Med 2007; 13(1): 33-7. [In Persian]
- 32- Woogara J. Patients' rights to privacy and dignity in the NHS. Nurse Stand 2005; 19(18): 33-7.
- 33- Larijani B, Delavari A, Damari B, Vosoogh Moghadam A, Majdzadeh R. Health policy making system in Islamic Republic of Iran: review an experience. Iranian J Public Health 2009; 38(Suppl 1): 1-3.
- 34- Parsapoor AR, Salari P, Larijani B. Implementation of patient's rights charter: a Report from Ministry of Health and Medical Education, Iran. Iran J Public Health 2013; 42(Suppl 1): 9-12.
- Am J Clin Pathol 2012; 138(3): 347- 57.
- 13- Plebani M. Role of inspectors in external review mechanisms: criteria for selection, training and appraisal. Clin Chim Acta 2001; 309(2): 147-57.
- 14- Plebani M. The detection and prevention of errors in laboratory medicine. Ann Clin Biochem 2010; 47(2): 101-10.
- 15- McMurray J, Zerah S, Hallworth M, Koeller U, Blaton V, Tzatchev K, et al. The European register of specialists in clinical chemistry and laboratory medicine: code of conduct, version2-2008. Clin Chem Lab Med 2009; 47(3): 372-5.
- 16- Anonymous. Code of ethics of the American Society for clinical laboratory science (ASCLS). <http://www.ascls-ne.org/pdf/beginnersguidetoASCLS> (accessed in 2013).
- 17- Anonymous. Code of Ethics. College of Medical Laboratory Technologists of Ontario. http://www.cmlto.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1201&Itemid=781 (accessed in 2013).
- 18- Anonymous. Code of Practice- medical laboratory science. <http://www.iom.edu/~media/Files/Activity%20Files/Quality/IntegrativeMed>. (accessed in 2013)
- 19- Anonymous. Code of ethics medical laboratory technologist. <http://medical-technologists.com/code-of-ethics-for-medical-laboratory-technologists>. (accessed in 2013).
- 20- Kukoyi BO. Ethics and Moral Reasoning among Medical Laboratory Professionals. Universal-Publishers; 2008.
- 21- Anonymous. Code of ethics of the NZIMLS. <http://www.nzimls.org.nz/code-of-ethics-of-the-nzimls.html>. (accessed in 2013).
- 22- Sanjari M, Zahedi F, Aalaa M, et al. Code of ethics for Iranian nurses. Iran J Med Ethics Hist Med 2011; 5(1): 17-28. [In Persian]
- 23- Bossuyt X, Louche C and Wiik A. Standardisation in clinical laboratory medicine: an ethical reflection. Ann Rheum Dis 2008; 67(8): 1061-3.
- 24- Anonymous. Islamic Criminal Law. http://www.dadkhahi.net/law/Ghavanin/Ghavanin_Jazae/gh_mojazat_eslami.htm (accessed in 2013)

Development of charter of rights in medical diagnostic laboratories

Soghra Anjarani¹, Parisa Dahim¹, Nooshafarin Safadel^{*2}, Saeid Mahdavi²

¹ Associate Professor, Reference Health Laboratories, Deputy of Health, Ministry of Health & Medical Education, Tehran, Iran;

² PhD in Laboratory Sciences, Reference Health Laboratories, Deputy of Health, Ministry of Health & Medical Education, Tehran, Iran.

Abstract

Medical laboratory services and its clients are somehow different from services of the other sectors in the health system. Patient's Rights Charter, published by the Ministry of Health and Medical Education, was comprehensive, but addressing specific aspects of the related areas in medical laboratories could promote the commitment and dedication in laboratory professional services; hence, development of the Patient's Rights Charter in medical diagnostic laboratories was put on the agenda.

After a comprehensive review of existing references and resources, a committee was formed consisting of representatives of laboratory associations and experts in this field, and the draft was prepared. Thereafter several meetings and workshops were held and the members of legal organizations, medical ethics experts as well as laboratory stakeholders, technical staff and laboratory directors attended these gatherings where the draft was surveyed and comments were received. The draft underwent some changes and was edited. Finally in August 2012, the charter was approved by the Health Policy Council of the ministry and in October 2012 was officially announced by the health minister.

To be consistent with the context of the Patient's Rights Charter, essentials of this bill have been based on 5 pillars: access to appropriate laboratory services, access to information in a sufficient and effective manner, the right to choose and decide freely, respect for customer privacy and the principles of confidentiality and integrity, and availability of an efficient system for investigating complaints and suggestions.

Developing and delivering the bill of rights for health services recipients is one of the foremost matters, but implementation of the provisions of the charter and monitoring of its effectiveness are the most important goals ahead. Therefore, an effective strategy to implement the rights of patients in medical laboratories should be designed and established.

Keywords: bill of rights, medical diagnostic laboratories, medical ethics

*Email: safadel@health.gov.ir