

Patient rights in medical lab

حقوق بیمار

در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

دکتر مهرداد ونکی

Reference.

Patient's right to choose raises points with common grounds. (Liability and the Lab).(healt care industry)

Medical Laboratory Observer; Jul 1, 2003; Harty-Golder, Barbara ; 697 Words ...

What accommodations does a hearing-impaired patient require? (Liability and the Lab).(question and answer)(Brief Article)

Medical Laboratory Observer; Apr 1, 2002; Harty-Golder, Barbara ; 638 Words

Emerging issues with EMRs.(Liability and the lab)(electronic medical records)

Medical Laboratory Observer; Jan 1, 2007; Harty-Golder, Barbara ; 700+ Words

Is this lab duty bound to patient?(Liability and the lab)

Medical Laboratory Observer; Sep 1, 2005; Harty-Golder, Barbara ; 700+ Words ...

Clarify test-results dilemma.(Liability and the lab)(medical technologists)

Medical Laboratory Observer; Mar 1, 2007; Harty-Golder, Barbara ; 700+ Words

به نظر شما

ضرورت تعریف حقوق بیمار

چیست؟

این هم یک درس تازه !!

نگاه خاکستری به موضوع حقوق بیمار در آزمایشگاه

۱- در دسر اضافی و افزایش سطح انتظار بیمار از آزمایشگاه

۲- اضافه شدن مشکلی به مشکلات گوناگون آزمایشگاه

۳- درگیری بیشتر با بیمار به دلیل آشنائی بیمار با حقوق واقعی خویش

۴- افزایش هزینه های جاری آزمایشگاه به دنبال افزایش سطح مسئولیت های قانونی نسبت به بیمار

۵- سو استفاده افراد سودجو و صحنه سازی جهت دریافت غرامت ریالی از آزمایشگاه

نگاه سفید

به موضوع حقوق بیمار در آزمایشگاه

مزایای آگاهی بیمار از حقوق خود در آزمایشگاه های بالینی

- ۱- شناسایی عدم انطباق های پنهان در سیستم (به ظاهر کامل و بدون نقص) با تقویت نقش بیمار به عنوان یک **ممیز خارجی** بی طرف در سیستم پذیرش و جوابد هی و نمونه برداری
- ۲- شناسایی کارکنان ناکارآمد پذیرش و جوابدهی و نمونه برداری آزمایشگاه از مسیر شکایات بیمار (فاقد مهارت های اخلاقی و ارتباطی مناسب با بیمار)
- ۳- افزایش حساسیت مدیریت آزمایشگاه به تامین حقوق بیمار ← افزایش سطح رضایت بیمار ← افزایش مراجعین آزمایشگاه ← رشد و توسعه کمی و کیفی آزمایشگاه ← افزایش قدرت اقتصادی آزمایشگاه و جبران هزینه های مصروف شده در راستای رضایتمندی بیمار
- ۴- کاهش میزان شکایات بیماران به دلیل مرزبندی سطح انتظارات منطقی و غیر منطقی بیمار

patient rights in medical field

منشور حقوق بیمار

- ۱- بیمار حق دارد در اسرع وقت درمان و مراقبت مطلوب مؤثر و همراه با احترام کامل را بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشد .
 - ۲- بیمار حق دارد محل بستری ، نام پزشك، پرستار و سایر اعضاي گروه معالج را در صورت تمایل بشناسد .
 - ۳- بیمار حق دارد در خصوص مراحل تشخیص، درمان و سیر پیشرفت بیماری اطلاعات ضروري را شخصاً و یا در صورت تمایل از طریق یکی از بستگان از پزشك معالج درخواست کند. به طوري که در فوریتهاي پزشکی این امر نباید منجر به تأخیر ادامه درمان و یا تهدید بیمار شود .
 - ۴- بیمار حق دارد قبل از معاینات و یا اجرای درمان، اطلاعات ضروري را در خصوص عوارض احتمالي و یا کاربرد سایر روشها در حد درك خود از پزشك معالج دریافت و در انتخاب شیوه نهایی درمان مشارکت کند .
 - ۵- بیمار حق دارد در صورت تمایل شخصي و عدم تهدید سلامتي آحاد جامعه طبق موازین قانوني، رضایت شخصي خود از خاتمه درمان را اعلام و یا به دیگر مراکز درمانی مراجعه کند .
-

patient rights in medical field

منشور حقوق بیمار

- ۶- بیمار حق دارد جهت حفظ حریم شخصی خود از محرمانه ماندن محتوای پرونده پزشکی، نتایج معاینات و مشاوره های بالینی جز در مواردی که براساس وظایف قانونی از گروه معالج استعلام صورت می گیرد، اطمینان حاصل کند .
 - ۷- بیمار حق دارد از رازداری پزشک و دیگر اعضای اصلی تیم معالج برخوردار باشد، لذا حضور بالینی افرادی که مستقیماً در روند درمان شرکت ندارند موکول به کسب اجازه بیمار خواهد بود .
 - ۸- بیمار حق دارد از دسترسی به پزشک معالج و دیگر اعضای اصلی گروه در طول مدت بستری، انتقال و پس از ترخیص اطمینان حاصل کند .
 - ۹- بیمار حق دارد با کسب اطلاع کامل از نوع فعالیتهای آموزشی و پژوهشی بیمارستان که بر روند سلامتی و درمان او مؤثرند تمایل و رضایت شخصی خود را به مشارکت درمانی اعلام و یا در مراحل مختلف پژوهشی از ادامه همکاری خودداری کند .
 - ۱۰- بیمار حق دارد در صورت ضرورت اعزام و ادامه درمان در سایر مراکز درمانی قبلاً از مهارت گروه معالج، میزان تعرفه ها و پوشش بیمه ای خدمات در مرکز درمانی مقصد مطلع شود .
-

محرمانگی اطلاعات بیمار

privacy of patient information

■ محرمانگی اطلاعات بیمار:

■ از نظر ضوابط و استانداردهای مدارك پزشکی (مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی) پرونده بیمار و یا مدارك پزشکی او جزء مایملك و دارایی بیمارستان است ولي مالکیت اطلاعات درون آن از آن بیمار است. استفاده از این اطلاعات بدون مجوز بیمار مجاز نیست مگر برای ادامه درمان بیمار و تحقیقات پزشکی. **بیماران مطمئن باشند که اطلاعات درون پرونده آنها بدون اجازه کتبی خودشان در اختیار هیچکس غیر از کادر درمانی بیمارستان قرار نخواهد گرفت.** بنابراین در زمان درمان و بستری در بیمارستان از ارائه اطلاعات واقعی خودداری نکنند زیرا که کامل بودن اطلاعات به تشخیص و درمان بیماری آنها کمک می نماید.

■

منشور اخلاقي

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- ۱- ما خدمتگزاران، مدیران و کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در جهت تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع که همانا رضایت حق تعالی است بر باورهای زیر همپیمان، استوار و تلاش خواهیم کرد.
 - ۲- ضمن حضور منظم و به موقع در محل کار و رعایت انضباط اداری و پوشش و ظاهری مناسب و آراسته موافق با فرهنگ اسلامی، بهترین روشها را برای ارائه خدمات با کیفیت مطلوب به مردم بکار گیریم.
 - ۳- به ارزشهای فرهنگی و اجتماعی مطابق با آموزه‌های دینی و اسلامی، اصول اخلاقی و صفات معنوی پایبند باشیم.
 - ۴- در حفظ اموال و تجهیزات اداری کوشا بوده از مسوولیت و اختیارات خود به طور صحیح استفاده نماییم و در کلیه امور خالق و خلق خدا را شاهد و ناظر بدانیم.
-

منشور اخلاقي

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۵- امور و وظایف محوله را براساس زمانبندی مشخص با مستندسازی روشها انجام داده، برای انجام مطلوب وظایف، دانش و مهارت خود را ارتقا دهیم.

۶- خدمات، فرصتها و تسهیلات را عادلانه، بدون تبعیض، کاستی، نقص و با اخلاق و پرهیز از هرگونه غرض ورزی و کینه توزی ارایه و توزیع نماییم.

۷- ارتقا سلامت همه جانبه مردم را وظیفه اصلی خود فرض نماییم.

۸- حفاظت از کرامت انسانی و شأن اجتماعی همه مراجعین را وظیفه خود دانسته، برخورد محترمانه و فروتنی با مردم را سرلوحه کار خود قرار داده، مشکلاتشان را با حوصله و دقت شنیده، ضمن رعایت قوانین و مقررات و ضوابط حاکم و با پرهیز از هرگونه توصیه و اهمال کاری در انجام امور، دلسوزانه و به طور صحیح و سریع کار ارباب رجوع را به سرانجام رسانیم.

patient rights in medical pharmacy

حقوق بیمار در داروخانه

- با توجه به تعدد و تنوع مسایل اجتماعی و عدم اطلاع افراد ذینفع در فرایندهای درمانی از نظام حقوقی ناظر، در این قسمت به پاره‌ای از وظایف و تعهدات داروخانه‌ها در مقابل بیماران اشاره می‌شود:
 - ۱- بیمار حق دارد بعد از دریافت دارو از داروساز در داروخانه **اطلاعات مورد نیاز درباره درمان دارویی خود** (از جمله مقدار و نحوه صحیح مصرف دارو) را سؤال نماید و داروساز موظف است تا تفهیم کامل بیمار به تمامی سؤالات دارویی وی پاسخ گوید. اطلاعات داده شده باید بدون اصطلاحات تخصصی و کاملاً واضح باشد به طوری که بیمار قانع و به طور کامل توجیه شود. علاوه بر آن داروساز موظف است مقدار و نحوه مصرف دارو را مطابق دستورالعمل شماره ۷۳۹ مورخ ۵/۲/۸۰ (شرح این دستورالعمل در ادامه آمده است) مکتوب کند.
-

patient rights in medical pharmacy

حقوق بیمار در داروخانه

- ۶- بیمار حق دارد به پاسخ‌های داروساز در رفع نیازهای دارویی خود اطمینان کند و داروساز مسئول گفته‌ها و توصیه‌های خود می‌باشد.
 - ۷- بیمار حق دارد از داروساز خود درباره منافع و مضرات و هزینه‌های دارویی خود اطلاعات بخواهد و داروساز باید بیمار را راهنمایی کند.
 - ۸- داروساز باید در مورد تداخل داروهای تجویز شده در نسخه با غذا، داروهای دیگر و پاسخ‌های آزمایشگاهی بیمار را راهنمایی کند.
 - ۹- بیمار حق دارد که بداند چطور متوجه شود داروهای مصرفی‌اش اثرکرده و علامت پیشرفت درمان چیست.
 - ۱۰- بیمار حق دارد که بداند در صورت فراموش کردن یک دوز دارو چه باید کرد.
-

patient rights in medical pharmacy

حقوق بیمار در داروخانه

- ۲- بیمار حق دارد که **حرمت و شأن او** در داروخانه حفظ شده و به نیازهای دارویی او به موقع و کامل توجه شود.
 - ۳- داروساز مجاز است با توجه به **سطح آگاهی بیمار** و در صورتی که از گروه پزشکی باشد، اطلاعات اضافی ارائه نماید.
 - ۴- بیمار حق دارد در رابطه با **حفظ اسرار بیماری** و وضعیت سلامت خود به داروساز اعتماد کامل داشته باشد و داروساز می‌باید در روابط کاری خود چنین اطمینانی را برای بیماران فراهم نماید.
 - ۵- بیمار حق دارد در مورد داروهایی که پزشک برای او تجویز می‌کند از داروساز در داروخانه **راهنمایی و مشاوره** بخواهد.
-

patient rights in medical pharmacy

حقوق بیمار در داروخانه

- ۱۱- داروساز باید توصیه‌های مصرف دارو در حالت بارداری یا شیردهی را در صورت لزوم به بیمار اعلام نماید.
- ۱۲- داروساز باید در صورت مصرف همزمان با داروهای بدون نسخه (OTC) مانند داروهای ضد بارداری خوراکی و ... در صورت لزوم بیمار را راهنمایی کند.
- ۱۳- داروساز باید در صورتی که بیمار دارای بیماری زمینه‌ای نیز هست، نحوه مصرف داروهای موجود در نسخه را به بیمار توصیه نماید.
- ۱۴- صحت دوزاژ تجویزی با توجه به سن و وزن بیمار باید توسط داروساز بررسی شود.
- ۱۵- با توجه به برچسب داروهای دریافتی، داروساز باید عوارض جانبی مهم را به بیمار هشدار دهد. به طور مثال اثر داروهای مصرفی بر خواب بیمار و اینکه آیا با بروز عوارض جانبی مصرف دارو، بیمار مجاز به قطع مصرف دارو هست یا نه؟

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

■ مقدمه :

■ یکی از اهداف اصلی و مسئولیت های مخاطره آمیز آزمایشگاه های پزشکی **تامین رضایت آگاهانه مشتریان** می باشد و از محوری ترین عملیات آزمایشگاه ها جهت کسب این رضایت **دادن اطلاعات و آگاهی کامل به مشتریان خارجی در ارتباط با حقوق مادی و معنوی خود نسبت به آزمایشگاه می باشد** که می تواند سطح و مرز خواسته های منطقی و غیر منطقی مشتریان خارجی نسبت به آزمایشگاه را تفکیک و روشن نماید . مشتریان خارجی آزمایشگاه شامل بیمار یا مراجعین / پزشک / سازمان های بیمه ای / موسسات غیر بیمه ای طرف قرارداد / شرکت ها و تامین کنندگان تجهیزات ثابت و مواد مصرفی و تاسیسات ... می باشد .

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

■ **متن منشور حقوق مراجعین** به آزمایشگاه های پزشکی در حوزه های زیر قابل طرح و پیشنهاد است که نیازمند اصلاح و بازنگری های مکرر جهت ارتقا سطح رضایت مندی مراجعین و تنظیم توقعات منطقی آنان می باشد .

■ **۱- حق مراجعین به آزمایشگاه در حفظ شان و احترام آنها توسط کارکنان و درک شرایط خاص روحی و جسمی آنان**

■ کارکنان بایستی برخورد محترمانه و فروتنی با مردم را سرلوحه کار خویش قرار دهند و با پرهیز از هر گونه توصیه و اهمال کاری دلسوزانه امور مراجعین را در حداقل زمان ممکن و با کیفیت مطلوب به سرانجام برسانند.

■ **۲- حق مراجعین در دریافت اطلاعات کامل در ارتباط با هزینه و تعرفه آزمایشات (مشاهده لیست تعرفه آزمایشات پزشکی / اطلاع از نوع تعرفه / اطلاع از نحوه محاسبه تعرفه در آزمایشگاه)**

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

۳- حق مراجعین در دریافت اطلاعات کامل در ارتباط با شرایط قبل از آزمایش و نحوه آماده سازی اولیه (شفاهی و کتبی / در صورت عدم توجیه شدن مراجعه کننده مسئول پذیرش یا نمونه برداری ملزم به تکرار شرایط قبل از آزمایش تا توجیه کامل فرد می باشد)

۴- حق مراجعین در دریافت راهنمایی و اطلاعات کامل در ارتباط با آزمایشاتی که در آن مرکز آزمایشگاهی انجام نمی گردد (بهترین حالت تحویل یک لیست آزمایشگاه های معتبر و مرجع به مراجعین می باشد که حاوی آدرس دقیق باشد و برای مراجعین حق انتخاب ایجاد نماید)

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

۵- رعایت حریم خصوصی و اطلاعات شخصی بیمار Patient Privacy

■ اختیار مراجعین در ارتباط با ارائه اطلاعات شخصی و خصوصی در حوزه بیماری خود و علت مراجعه به آزمایشگاه همراه با کسب رضایت از بیمار. آزمایشگاه مجاز به جمع آوری اطلاعات شخصی و غیر ضروری مراجعین نمی باشد و بایستی از دلیل و هدف جمع آوری اطلاعات آگاه باشد.

■ ارائه اطلاعات مفید توسط بیمار در ارتباط با علت مراجعه و نوع بیماری کاملاً اختیاری و از روی همکاری با آزمایشگاه می باشد که با هدف ارائه جواب دقیق و صحیح و جلوگیری از تکرارهای نابجا می باشد و آزمایشگاه ملزم به حفظ امانتداری و رازداری در ارتباط با اطلاعات بیماران خود می باشد و تحت هیچ عنوان اطلاعات شخصی و فردی یک مراجعه کننده به آزمایشگاه به هیچ فرد دیگری نبایستی ارائه گردد.

Paperless Electronic medical record & patient privacy

■ در صورت استفاده از اطلاعات بیمار در حوزه مراقبت از بیماری ها / اپیدمیولوژی و آمار / جمعیت شناسی رضایت بیمار بایستی دریافت گردد.

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

- **۶- حق مراجعین در دریافت قبض پذیرش و جوابدهی همراه با اطلاعات کامل ثبت شده**
- شامل: هزینه ها و زمان دقیق جوابدهی (روز و ساعت) / ارائه قبض ممهور هزینه های پرداخت شده جهت مراجعینی که خواهان یک رسید معتبر جهت دریافت هزینه های پرداخت نموده از بیمه های مکمل یا موسسات خود می باشند
- **۷- حق مراجعین آزمایشگاه جهت کسب اطلاع درباره عوارض نمونه برداری و نحوه پیشگیری از ان عوارض (از مسئول آزمایشگاه)**
- **۸- مراجعین به آزمایشگاه اگر از گروه پزشکی باشند حق دریافت اطلاعات اضافی و جانبی در یک محدوده خاص خواهند داشت به عنوان مثال اگر یک پزشک به عنوان مراجعه کننده به آزمایشگاه اطلاعاتی در ارتباط با تفسیر آزمایشگاهی و بالینی PSA Free بخواند مسئول آزمایشگاه مجاز به ارائه این اطلاعات می باشد ولی ارائه همین اطلاعات اضافی به یک بیمار دیپلمه غیر ضروری و منجر به تناقض برداشت و ایجاد اختلاف بین آزمایشگاه و پزشک و بیمار می گردد**
- **۹- حق مراجعین در ارتباط با اطلاع از تداخلات دارویی رایج بر نتایج آزمایشگاهی (آسپیرین / وارفارین / آنتی بیوتیک و...)**

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

۱۰- حق مراجعین جهت دریافت جواب اورژانس در حداقل زمان ممکن و تعیین شده توسط آزمایشگاه (در صورت تاخیر بیش از ۱۵ دقیقه در تحویل جواب آزمایش اورژانس مراجعین حق کسب اطلاع و اعتراض از دلیل تاخیر جواب اورژانس خود می باشند و آزمایشگاه ملزم به ارائه پاسخ قانع کننده به مراجعین می باشد (نظیر نیاز به تکرار یا کم بودن حجم نمونه و...).

۱۱- حق مراجعین جهت تسریع در انجام برخی آزمایشات در شرایط خاص (نظیر از دست دادن نوبت پزشک / وخامت بیماری و بدحال بودن بیمار / مسافرت و) با هماهنگی سوپروایزر و پرسنل فنی آزمایشگاه

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

- ۱۲- آزمایشگاه ملزم به اطلاع رسانی تلفنی و دقیق به مراجعینی میباشد که به هر دلیلی جواب آزمایشات آنها در موعد مقرر آماده نگردیده است. در صورت عدم اطلاع رسانی به مراجعین آزمایشگاه ملزم به پرداخت هزینه ایاب و ذهاب مراجعین و عذر خواهی شفاهی از بیماران می باشد
 - ۱۳- حق مراجعین آزمایشگاه جهت اطلاع و توجیه کامل از علت تکرار نمونه گیری و در صورتی که علت تکرار ناکافی بودن نمونه باشد آزمایشگاه ملزم به اطلاع رسانی تلفنی سریع به مراجعین می باشد و بایستی حداقل زمان ممکن جهت تحویل جواب بیمار مورد نظر را فراهم نماید
-

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

- **۱۴- آزمایشگاه ملزم است جهت بیماران سالمند و معلول جسمی تسهیلات ویژه در حوزه پذیرش و نمونه برداری فراهم نماید (خونگیری در منزل یا فضای جارج از آزمایشگاه / پذیرش خارج از نوبت در حد امکان / تسریع در جوابدهی در حد امکان / ارسال پستی جواب در صورت امکان و درخواست فرد و ...)**
 - **۱۵- حق مراجعین جهت نمونه برداری در یک فضای ایزوله و مجزا (دریافت احساس امنیت و آرامش در حین نمونه برداری)**
 - **۱۶- حق مراجعین در انتخاب اولیه فرد نمونه بردار مجرب در صورت عدم اعتماد به فرد تعیین شده با رعایت احترام سایر نمونه برداران (این بند جای بررسی و بحث کارشناسی دارد)**
-

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

۱۷- حق درخواست تعویض نمونه بردار با یک نمونه بردار مجرب در صورت دو نوبت نمونه گیری ناموفق توسط نمونه بردار اول

۱۸- حق مراجعین در دریافت اطلاعات از نمونه بردار جهت پیشگیری از کبودی زیر جلدی در محل نمونه برداری (ماساژ ندادن موضع نمونه برداری و...)

۱۹- حق بیمار جهت حداقل زمان ممکن انتظار در حوزه پذیرش و جوابدهی . آزمایشگاه ملزم است جهت افزایش رضایتمندی مراجعین از کلیه ابزارهای موجود (تجهیزات و نیروی انسانی) جهت کاهش زمان انتظار مراجعین به آزمایشگاه در حوزه پذیرش و نمونه برداری و جوابدهی استفاده نماید .

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

۲۰- حق مراجعین در استفاده از تسهیلات رفاهی مناسب در پذیرش و نمونه برداری از جمله: **سرویس بهداشتی پاکیزه و استاندارد** همراه با ملزومات ضروری نظیر (صابون مایع / دستمال کاغذی / سرویس فرنگی / سیفون بهداشتی / راهنما جهت محل قرار دادن نمونه ادرار و مدفوع و...) / **فضای انتظار کافی همراه با صندلی مناسب و کافی** / **علائم راهنمای هدایت کننده به فضاها** / **آبخوری استاندارد و بهداشتی** / **تلفن رایگان و عمومی در مراکز پر ازدحام** / **کارت خوان بانک های معتبر/ سیستم صوتی و تصویری در صورت امکان** / و.....

۲۱- حق مراجعین در دریافت کلیه وجه پرداخت شده در صورت قطعی شدن ارائه جواب نادرست توسط آزمایشگاه / در شرایط اثبات خطا و قصور توسط آزمایشگاه متصدی جوابدهی و مدیریت آزمایشگاه ملزم به عذر خواهی و برخورد محترمانه با مراجعین می باشند

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

- **۲۲- حفظ حقوق بیماران ناشنوا و نابینا و فاقد قدرت تکلم در حوزه**
آزمایشگاه (داشتن برنامه جهت ارائه خدمات خاص به این گروه و
داشتن برنامه جهت ایجاد ارتباط و افزایش سطح رضایتمندی این گروه
از مخاطبین آزمایشگاه)
- **مثال:** ارتباط نوشتاری و توام با صبر و حوصله با افراد ناشنوا جهت
پاسخ گویی به اطلاعات مورد درخواست فرد ناشنوا
- **هدایت و راهنمایی کامل بیماران نابینا تا مکان نمونه برداری و**
دستشویی و ارائه کمک کامل به فرد نابینا تا مرحله خروج از
آزمایشگاه (در صورت درخواست ارائه کمک توسط بیمار نابینا)
- **۲۳- رعایت ارزش های اخلاقی و فرهنگی خصوصا عدم رفتار تبعیض**
آمیز با بیماران بی بضاعت و مستمند / اقلیت مذهبی / رنگین پوست یا
دارای بیماری خاص (نظیر ایدز و هپاتیت)

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

- ۲۴- اطلاع و آگاهی مراجعین آزمایشگاه از محدوده خواسته های غیر منطقی و غیر مجاز از آزمایشگاه که برخی موارد آن شامل : اصرار بر دریافت شفاهی و تلفنی نتایج آزمایش / استفاده از دفترچه درمانی افراد غیر / اصرار بر پذیرش نسخ معیوب توسط آزمایشگاه (نسخ دارای خط خوردگی و بدون پشت نویسی پزشک یا تاریخ مخدوش یا دو رنگ بودن موارد نوشته شده در نسخ ...) / توهین و بی احترامی به متصدیان پذیرش و جوابدهی و نمونه برداری بدون هیچ دلیل محکمه پسند / بیان اعتراض با صدای بلند در فضای عمومی آزمایشگاه که موجبات آزردهی و ناراحتی سایرین گردد / بیان اعتراض و بحث پیهوده با افراد غیر مسئول در فضای عمومی آزمایشگاه / عدم رعایت دقیق زمان مراجعه جهت گرفتن جواب مگر در موارد خاص / اعتراض و عدم رعایت شرایط سالمندان و افراد بدحال که آزمایشگاه ملزم به نمونه برداری خارج از نوبت از آنان می باشد / وسایر موارد

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

■ موارد قابل بحث :

- ۱- حق بیمار در انتخاب آزمایشگاه علیرغم ارجاع پزشک معالج به یک آزمایشگاه خاص (ایجاد هماهنگی با پزشک معالج و تضمین به ارائه نتایج قابل قبول و صحیح ؟)
 - نیاز به تعریف یک سری قوانین در دولت و نظام پزشکی مبنی بر ممنوعیت ارجاع بیمار به مراکز آزمایشگاهی خاص توسط پزشک معالج (پزشک معالج حق معرفی و پیشنهاد مراکز آزمایشگاهی خاص را دارد ولی الزام نمودن و اجبار به انجام آزمایش در یک مرکز خاص صحیح نمی باشد و بایستی اهرم قانونی و دولتی جهت تغییر مسیر این فرهنگ نادرست در پزشکان موجود باشد)
-

patient rights in medical lab

حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص پزشکی

■ مثال از اقامه دعوی بیمار از آزمایشگاه :

■ یک بیمار مبتلا به کانسر پروستات به دلیل عدم ارائه آگاهی کافی از جانب آزمایشگاه (عدم اطلاع رسانی از این موضوع که تغییرات وسیع PSA می تواند نشانه کانسر پروستات باشد) از مسئول فنی آزمایشگاه اقامه شکایت نموده است و دادگاه بدوی نظام پزشکی بایستی در این مورد قضاوت نماید

■ بیمار مدعی است با توجه به اینکه در این مرکز با فواصل زمانی معین دو آزمایش PSA داده است که سطح PSA در نمونه اول کمتر از ۰.۵ بوده و در نمونه دوم ۴ بوده ولی هر دو آزمایش در محدوده نرمال بوده است آزمایشگاه بایستی با دلتا چک و داشتن سابقه آزمایش اول و تایید نوسان و تغییر شدید PSA در دو نمونه متوالی یک توصیه مکتوب برای پزشک معالج ارائه می نمود که نوسان شدید در دو نمونه متوالی PSA در فاصله زمانی کوتاه را نشان می داد حتی اگر هر دو نتیجه در محدوده نرمال باشد احتمال کانسر پروستات وجود خواهد داشت

ردیف	منشور حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص طبی
۱	حق مراجعین به آزمایشگاه در حفظ شان و احترام آنها توسط کارکنان و درک شرایط خاص روحی و جسمی آنان
۲	حق مراجعین در دریافت اطلاعات کامل در ارتباط با هزینه و تعرفه آزمایشات
۳	حق مراجعین در دریافت اطلاعات کامل در ارتباط با شرایط قبل از آزمایش و نحوه آماده سازی اولیه
۴	حق مراجعین در دریافت راهنمایی و اطلاعات کامل در ارتباط با آزمایشاتی که در آن مرکز آزمایشگاهی انجام نمی گردد
۵	رعایت حریم خصوصی و اطلاعات شخصی بیمار
۶	حق مراجعین در دریافت قبض پذیرش و جوابدهی همراه با اطلاعات کامل ثبت شده
۷	حق مراجعین آزمایشگاه جهت کسب اطلاع درباره عوارض نمونه برداری
۸	حق دریافت اطلاعات اضافی و جانبی در یک محدوده خاص در صورتی که از گروه و کادر پزشکی باشند

ردیف	منشور حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص طبی
۹	حق مراجعین در ارتباط با اطلاع از تداخلات دارویی رایج بر نتایج آزمایشگاهی
۱۰	حق مراجعین جهت دریافت جواب اورژانس در حداقل زمان ممکن و تعیین شده توسط آزمایشگاه
۱۱	حق مراجعین جهت تسریع در انجام برخی آزمایشات در شرایط خاص
۱۲	اطلاع رسانی تلفنی و به موقع به مراجعینی که جواب آزمایشات آنها در موعد مقرر آماده نگردیده است
۱۳	حق مراجعین آزمایشگاه جهت اطلاع از علت تکرار نمونه گیری و در صورتی که علت تکرار ناکافی بودن نمونه باشد آزمایشگاه ملزم به اطلاع رسانی تلفنی سریع به مراجعین می باشد
۱۴	آزمایشگاه ملزم است جهت بیماران سالمند (بالای ۶۵ سال) و معلول جسمی تسهیلات ویژه در حوزه پذیرش و نمونه برداری فراهم نماید (ویلچر / آسانسور / خونگیری در منزل / پذیرش خارج از نوبت و تسریع در جوابدهی در حد امکان و..)

<h2 style="text-align: center;">منشور حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص طبی</h2>	ردیف
<p style="text-align: center;">حق مراجعین جهت نمونه برداری در یک فضای ایزوله و مجزا</p>	۱۵
<p style="text-align: center;">حق مراجعین در انتخاب اولیه فرد نمونه بردار مجرب در صورت عدم اعتماد به فرد تعیین شده</p>	۱۶
<p style="text-align: center;">حق درخواست تعویض نمونه بردار با یک نمونه بردار مجرب در صورت دو نوبت نمونه گیری ناموفق</p>	۱۷
<p style="text-align: center;">حق مراجعین در دریافت اطلاعات از نمونه بردار جهت پیشگیری از کبودی زیر جلدی در محل نمونه برداری</p>	۱۸
<p style="text-align: center;">حق بیمار جهت حداقل زمان انتظار در حوزه پذیرش و جوابدهی</p>	۱۹
<p style="text-align: center;">حق مراجعین در استفاده از تسهیلات رفاهی مناسب در پذیرش و نمونه برداری از جمله سرویس بهداشتی پاکیزه و استاندارد و صندلی انتظار مناسب</p>	۲۰
<p style="text-align: center;">حق مراجعین در دریافت کلیه وجه پرداخت شده در صورت قطعی شدن ارائه جواب نادرست توسط آزمایشگاه</p>	۲۱

<h2 style="text-align: center;">منشور حقوق بیمار در آزمایشگاه تشخیص طبی</h2>	ردیف
<p style="text-align: center;">حفظ حقوق بیماران ناشنوا و نابینا و فاقد قدرت تکلم</p>	۲۲
<p style="text-align: center;">رعایت ارزش های اخلاقی و فرهنگی خصوصا عدم رفتار تبعیض آمیز با بیماران بی بضاعت و مستمند / اقلیت مذهبی / رنگین پوست یا دارای بیماری خاص (نظیر ایدز و هیپاتیت)</p>	۲۳
<p>اطلاع و آگاهی مراجعین آزمایشگاه از محدوده خواسته های غیر منطقی و غیر مجاز از آزمایشگاه که برخی موارد آن شامل : اصرار بر دریافت شفاهی و تلفنی نتایج آزمایش / استفاده از دفترچه درمانی افراد غیر / اصرار بر پذیرش نسخ معیوب توسط آزمایشگاه (نسخ دارای خط خوردگی و بدون پشت نویسی پزشکی یا تاریخ مخدوش یا دو رنگ بودن موارد نوشته شده در نسخ ...) / توهین و بی احترامی به متصدیان پذیرش و جوابدهی و نمونه برداری بدون هیچ دلیل محکمه پسند / بیان اعتراض با صدای بلند در فضای عمومی آزمایشگاه که موجبات آزردهی و ناراحتی سایرین گردد / بیان اعتراض و بحث بیهوده با افراد غیر مسئول در فضای عمومی آزمایشگاه / عدم رعایت دقیق زمان مراجعه جهت گرفتن جواب مگر در موارد خاص / اعتراض و عدم رعایت شرایط سالمندان و افراد بدحال که آزمایشگاه ملزم به نمونه برداری خارج از نوبت از آنان می باشد / وسایر موارد</p>	۲۴

نقاط مشترک و با اهمیت حقوقی در منشور حقوق بیمار significant points in law patient

نتیجه گیری :

نقاط مشترک و با اهمیت حقوقی در منشور حقوق بیمار در حوزه پزشکی و داروخانه و پاراکلینیک که نیاز به توجه ویژه و جدی دارد شامل موارد ذیل است :

- ۱- اهمیت محرمانه بودن اطلاعات بیمار در حوزه پزشکی
 - ۲- اهمیت حفظ شان و احترام بیمار و ملاحظه شرایط روحی بیمار در حیطه پزشکی
 - ۳- اهمیت اطلاع رسانی به بیمار در حوزه پزشکی
 - ۴- اهمیت پاسخگویی به سئوالات بیمار در حوزه پزشکی
 - ۵- اهمیت کاهش زمان انتظار بیمار در حوزه پزشکی
-

حق بیمار در انتخاب آزمایشگاه

■ ارجاع بیماران به آزمایشگاه های خاص تخلف است

گروه اجتماعی - همه آزمایشگاه های تایید شده از سوی وزارت بهداشت و درمان توانایی انجام آزمایش ها را دارند و ارجاع بیماران به آزمایشگاهی خاص از سوی پزشک، تخلف است.

رئیس سازمان نظام پزشکی در حاشیه برگزاری دومین کنگره آزمایشگاه و بالین گفت: پزشکان در ارجاع بیمار به آزمایشگاه فقط باید به شاخص های کارشناسی و علمی توجه کنند زیرا همه آزمایشگاه های تایید شده از سوی وزارت بهداشت توان انجام امور آزمایشگاهی را دارند.