

## منشور حقوقی ارباب رجوع

### معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

توجه به حفظ حقوق و رعایت کرامت انسانی مراجعین و گیرندگان خدمات از جمله اولویتهای و ضرورت‌هایی است؛ که به موازات استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌تواند تأثیر بسزایی در افزایش رضایتمندی مراجعین داشته باشد.

از آنجا که طبق دستورات دین مبین اسلام و بر اساس قانون اساسی کشورمان، توجه به کرامت والای انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ معاونت بهداشتی نیز به عنوان یکی از مهمترین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات سلامت، در قبال گیرندگان خدمات مسئولیت ویژه‌ای دارد. منشور حقوق مراجعین، راهنمای نظام‌مندی برای شکل‌دهی رفتار اخلاقی کارکنان این معاونت با هدف حفظ، ارتقا و تحکیم رابطه انسانی میان ارائه‌کنندگان و گیرندگان خدمات سلامت تنظیم شده است.

### مفاد منشور:

۱. دریافت خدمات سلامت به نحو شایسته حق مراجعین است.
۲. اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار مراجعین قرار گیرد.
۳. حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه مراجعین در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.
۴. خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی مراجعین و رعایت اصل رازداری و امانتداری باشد.
۵. دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات و پیشنهادات حق مراجعین است.