



حقوق وعلاقات المرضى
Patient Rights and Relations



وزارة الصحة
Ministry of Health

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الوضع الراهن لممارسات حقوق المريض

د. عبدالعزيز بن عبدالمحسن الدخيل

المشرف العام على الإدارة العامة لحقوق وعلاقات المرضى بوزارة الصحة

إن التطوير الصحي عملية مستمرة و دائمة
ومتواصلة و فاعلة تعكس التغيرات التقنية و العلمية
و الطبية و الاجتماعية.

لذلك فإن الوزارة لم تكن في غفوة عن حقوق
المرضى وإن استعراضنا لبعض الأنظمة و القوانين و البرامج
ليس إلا تسليطاً للضوء عن مكانة المواطن و المرضى في
عمل و وجدان و هيكلية وزارة الصحة.



الأنظمة و القوانين و البرامج التي حفظت حقوق المرضى:

- ١ - نظام مزاوله مهنة الصيدلة ١٣٩٨هـ.
- ٢ - نظام مزاوله مهنة الطب البشري و الأسنان ١٤٠٩ هـ
- ٣ - نظام الهيئة السعودية للتخصصات الصحية عام ١٤١٣هـ
- ٤ - النظام الصحي ١٤٢٣/٣/٢٢ هـ
- ★ اهتمام الدولة بتوفير الرعاية الصحية والصحة العامة للمجتمع.
- ٥ - مجلس الخدمات الصحية ١٤٢٣ هـ



٦ - المجلس المركزي لاعتماد جودة المنشآت الصحية CBAHI ١٤٢٢ هـ.

٧ - هيئة حقوق الإنسان ١٤٢٦/٨/٨ هـ.

٨ - نظام مزاولة المهن الصحية ١٤٢٦/١١/٤ هـ.



٩ - الإعلان عن وثيقة حقوق المرضى الأولى عام ١٤٢٧ هـ.

★الزام جميع المنشآت الصحية العامة و الخاصة بتطبيقها .

١٠ - الملتقى الدولي الأول لشؤون المرضى الذي عقد في مدينة

الملك فهد الطبية، ربيع الأول ١٤٢٩ هـ (تم تسليط الضوء على

حقوق المريض وخاصة من الناحية الشرعية) .



١١- برنامج تحسين التعامل مع مراجعي المرافق الصحية ١٤٢٩/٩/٢٩هـ

وشعاره المعاملة الحسنة لا تحتاج إلى إمكانيات.

لجان حقوق المرضى بالمستشفيات ١٤٢٩/١٠/١٢هـ



١٢- برنامج علاقات المرضى ربيع الثاني ١٤٣٠ هـ

★مد جسور التواصل و تعزيز الألفة بين المرضى والعاملين
بالمنشآت الصحية و الاهتمام بحقوق المرضى وذويهم .



انطلقت الادارة العامة لحقوق وعلاقات المرضى بوضع
الهيكل الإدارية التي تنظم العمل على مستوى الوزارة
والمديریات و المنشآت الصحية وكذلك سياسات واجراءات
العمل لجميع المستويات.



حقوق وعلاقات المرضى
Patient Rights and Relations



وزارة الصحة
Ministry of Health

١٣- المؤتمر الدولي الأول لعلاقات المرضى المنعقد في الرياض

٢٤ / ١٢ / ١٤٣٣هـ

ومن هنا تكامل البناء ووضعت سياسات العمل
و الوصف الوظيفي لجميع العاملين و أنجزت
وثيقة لحقوق المرضى و مسؤولياتهم وتم تعديل
اسم الإدارة إلى

الإدارة العامة لحقوق وعلاقات المرضى





و لنا حق أن نفخر بهذه التسمية فكنا رواد من أطلق كلمة

حقوق المرضى

بشكل علني لا ضمنني و هذا المسمى انتشر على أكثر من
٢٢٠٠ منشأة صحية بين مركز صحي و مستشفى .



إن هذا المؤتمر و المؤتمرات الدولية التي تعقد عن حقوق المرضى و المؤتمرات التي تساهم فيها وزارة الصحة وجهات حقوقية و شرعية أخرى جميعها تساهم في نشر و ترسيخ ثقافة حقوق المرضى عند المجتمع و ستسهم في تطوير القطاع الصحي بشكل كبير .



و من أهم هذه المؤتمرات :

- منتدى الطب و القانون المنعقد في جدة ٢٠١٠ م .
- مؤتمر تجربة المريض المنعقد في المدينة المنورة ٢٢ ربيع الثاني ١٤٣٤ هـ .
- مؤتمر الضوابط المهنية للممارسات الصحية في ظل التقنيات الحديثة ضمن الندوة السادسة الطبية الفقهية في الاحساء ٤ / ٧ / ١٤٣٥ هـ .



اليوم الخليجي لحقوق المريض:

بادرنا في الإدارة العامة لحقوق و علاقات المرضى في وزارة الصحة بطرح مقترح اليوم الخليجي لحقوق المرضى وتمت الموافقة عليه واعتماده في يناير ٢٠١٤ من قبل وزراء الصحة في دول مجلس التعاون الخليجي بعد اجتماعهم في دولة الكويت، بتخصيص الأول من شهر فبراير من كل عام ليكون يوماً خليجياً توعوياً تحت مسمى:

((اليوم الخليجي لحقوق المريض))

وكان ١ فبراير ٢٠١٥ هو بداية التفعيل لهذا اليوم.



ما قدمناه للمريض للحفاظ على حقوقه :

- تطوير قدرات العاملين على مهارات التواصل والتفاعل الإيجابي بكفاءة عالية .
- التأكيد على تطبيق معايير الاعتماد لحقوق وواجبات المرضى الصادرة عن المجلس المركزي للاعتراف بجودة المنشآت الصحية سيباهي.
- تحقيق أعلى مستويات الأداء من خلال وحدات إدارية فعّالة وكوادر مؤمنة بتأدية حقوق المرضى وفق أنظمة وإجراءات تسعى لتقديم خدمة سليمة تراعي مفاهيم وقيم المجتمع .



ما قدمناه للمريض للحفاظ على حقوقه :

- عمل الدورات التدريبية الداخلية والخارجية التي تركّز على رفع مستوى كفاءة العاملين في القسم .
- الاتفاق مع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية لإدراج اسئلة ضمن اختبارات الهيئة للممارسين الصحيين.
- قياس مدى قبول و رضى المرضى عن الخدمات المقدمة من المستشفيات.



ما قدمناه للمريض للحفاظ على حقوقه :

- تقييم وتحسين مستوى الأداء في المستشفيات.
- تحسين التواصل بين المرضى والمستشفيات والوزارة عن طريق صوت المواطن ويهدف إلى إيصال صوت المرضى و ذويهم مباشرة الى وزارة الصحة.
- المشاركة في لجان حقوق الإنسان في المملكة العربية السعودية فيما يخص المجال الصحي.
- حملات التثقيف الصحية و منها حملة «اعرف حقك».



حقوق وعلاقات المرضى
Patient Rights and Relations



وزارة الصحة
Ministry of Health

ولدعم حقوق ومسؤوليات المرضى:

ادراجها ضمن البرنامج التعريفي للموظفين الجدد وحال
تجديد العقود.



قنوات التواصل و استقبال شكاوي المرضى واقتراحاتهم :

للتواصل عدة قنوات وأهمها :

- صوت المواطن على الموقع الوزاري الالكتروني .

(تدرج الشكاوى الواردة لجميع القنوات في صوت المواطن

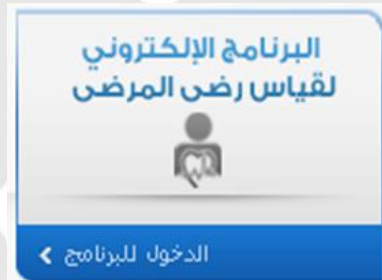
لتتم متابعتها إلكترونياً)





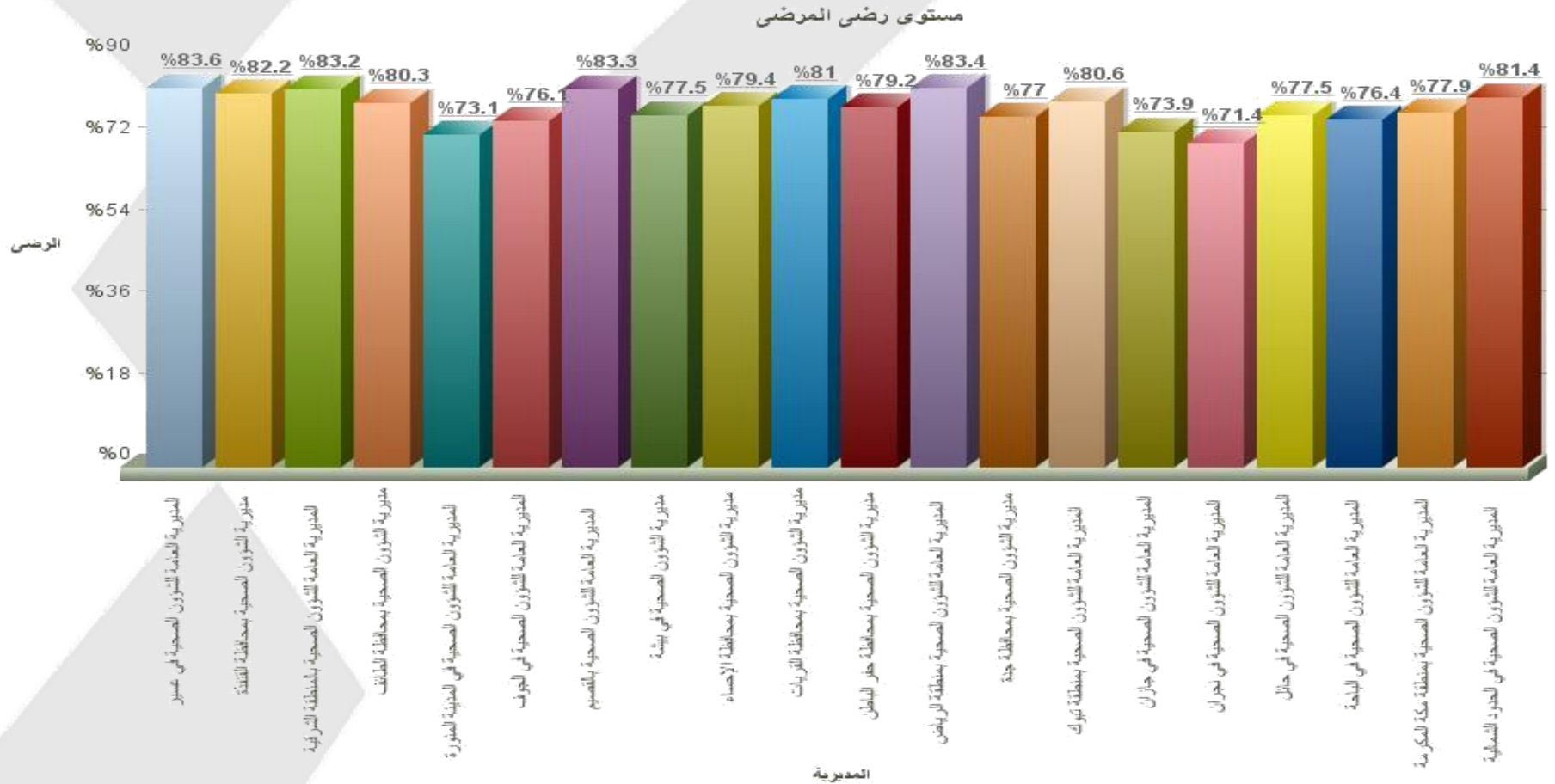
تابع قنوات التواصل و استقبال شكاوي المرضى واقتراحاتهم :

قياس رضى المرضى عن طريق استبيان رضى المرضى الإلكتروني
و اليدوي.





نسبة قياس رضى المرضى لمديريات الشؤون الصحية في المملكة لعام ١٤٣٦ هـ





أعمال قيد الانجاز :

- حقوق مرضى القطاع الخاص
- حقوق مرضى التأمين الطبي
- حصول وثيقة حقوق وعلاقات المرضى على الصفة القانونية
- حقوق المرأة المريضة
- حقوق مرضى الانجاب المساعد : مثل (التلقيح الصناعي)
- حقوق مرضى التوحد
- حقوق مرضى فقر الدم المزمن / المنجلي ، الثلاسيميا

وَفَقَّ اللهُ أَجْمَعِ لِمَا فِيهِ الْخَيْرُ...
وَعَلَى اللهِ وَسَلَامُ عَلَى نَبِينَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ..

نَهْتَم بِكُمْ