السرية والخصوصية والموافقة المستنيرة
والتحديات التي تواجه تطبيق وثيقة حقوق المريض

تأليف الأستاذ/ إبراهيم علي إبراهيم ★ الأستاذ/ عبد الهادي هزاع درعه
المدير التنفيذي للشؤون القانونية
خبير قانوني أول

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

الحمد لله أطيب الحمد وأفاه ، والصلاة والسلام على خير من أرسله الله واجتباه ، وعلى آله وصحبه ومن ولاه . . . .أما بعد .

أصحاب السعادة ، السيدات والسادة. ايها الحضور الكريم يسرني أن أكون بينكم اليوم تحت الرعاية الكريمة لمعالي وزير الصحة العامة المهندس/ خالد بن عبدالعزيز الفالح وحضور كوكبه من الشخصيات المهمة على رأسهم معالي المدير العام رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر أ.د/ توفيق بن أحمد خوجة و معالي رئيس المؤتمر د/ محمود بن عبدالجبار اليماني والاساتذة أعضاء اللجان والضيوف البارزين المشاركين في المؤتمر . أحمد الله وشكرة على أتاحه هذه الفرصة العظيمة بالمشاركة بهذا الموضوع الهام ؛ الذي يشغل بالنا جميعا لما له من أثر كبير في حياة الفرد والمجتمع وهو موضوع: السرية والخصوصية والموافقة المستنيرة والتحديات التي تواجه تطبيق وثيقة حقوق المريض في دول مجلس التعاون الخليجي .

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

لقد شهدت بداية الألفية الثانية تطوراً ملحوظاً في تنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمات الصحية والمرضى، تماشياً مع التقدم السريع في القطاع الصحي، وذلك عن طريق تبني عدد من الدول لمواثيق تعمل على تنظيم العلاقة ، سواء كان ذلك عبر الموجهات الوزارية، او تمرير المواثيق، او تبني التشريعات والقوانين التي تعمل على حماية حقوق المريض.

وتختلف طرق صياغة هذه الحقوق وفقاً للأطر القانونية المتبعة فيها تبعاً لاختلاف الدول وتجاربها، وعاداتها الاجتماعية ومعتقداتها الدينية والثقافية ، وطبيعة الانظمة القانونية المتبعة فيها. ورغم هذا الاختلاف الا انها جميعا تعمل من اجل صيانة حقوق المريض.

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

حقوق المرضى في دول الخليج:

لقد أصدرت جميع دول الخليج مواثيقاً لحماية حقوق المرضى تماشياً مع المعايير الدولية. وتتسم هذه المواثيق بالمنهجية العلمية والعمق في المعالجة والرصانة في الصياغة ، حيث تضمنت تنظيم الحقوق الأساسية للمريض المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية، وتلك الخاصة بالمعلومات التي يتلقاها المريض، إلى جانب الخصوصية والسرية الطبية ، والحقوق المتعلقة بالموافقة المسبقة على العلاج الطبي . وهذه المواثيق تتأثر تأثيراً بالغاً بالقيم الاجتماعية والتقاليد الاسلامية السمحة والانظمة القانونية المتبعة في هذه الدول .

ويمكن تلخيص القاسم المشترك بين دول الخليج في هذه الحقوق الاساسية في ما يلي:

من اهم واولى الحقوق الاساسية: الحصول على الخدمة الصحية المناسبة في الوقت المناسب بغض النظر عن العرق ، أو الدين أو المعتقد أو المذهب أو اللغة أو الجنس أو العمر أو الإعاقة ، و ضمان إلمام المريض بكافة المعلومات المتعلقة بالحالة والوضع الصحي للمريض بشكل وافي وواضح وبلغة مفهومة.

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

ثاني الحقوق الخصوصية والسرية: فللمريض وذويه الحق في الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالتشخيص والتحاليل والعلاج والسجلات الطبية ومنع سوء استخدامها ولا يسمح بافشائها إلا بموافقته أو موافقة الوصي القانوني فيما عدا ما تطلبه الجهات المختصة . و للمريض الحق في الحصول على نسخة من معلوماته الطبية.

ثالث الحقوق الحماية و الاحترام والتقدير : فللمريض وذويه الحق في الحماية من الإيذاء بكافة أنواعه ، والحق في الحصول على الرعاية الصحية المناسبة بصورة لائقة ومحترمة في كل الأوقات وتحت كل الظروف بما يضمن حفظ كرامته. واحترام القيم و الاعتقادات الثقافية والاجتماعية والدينية و المذهبية و الروحية.

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

رابع الحقوق المُشاركة في خطة الرعاية الصحية : فللمريض أو الوصي القانوني الحق في الحصول على معلومات كاملة وحديثة من الطبيب المعالج بخصوص التشخيص والعلاج باللغة التي يدركها ويفهمها .
وله الحق في معرفة أسم الطبيب المسؤول عن علاجه ومتابعة حالته وأسماء المشاركين في تقديم الخدمة الصحية له وتخصصاتهم ، ومناقشة الطبيب المعالج عن البرنامج العلاجي و النتائج المتوقعة ، والحق في المشاركة بالقرار الخاص بعلاجه، وحقه في استشارة طبيب اخر.

خامس الحقوق رفض العلاج: فللمريض وذويه الحق في رفض كل العلاج المقرر أو جزء منه مع التزام المنشأة بهذا الحق بما لا يتنافى مع الأنظمة والقوانين المتبعة وإبلاغهم عن النتائج المتوقعة من قرار الرفض مع ضرورة توقيعهم على نموذج الإقرار الخاص بالإجراء المقرر.

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

واخيرا الحق في الشكوى: فللمريض وذويه الحق في التقدم بشكوى شفوية أو مكتوبة ، أو مقترحات لإدارة علاقات المرضى دون أي تأثير على جودة الخدمة المقدمة له .
وإمكانية رفع الشكوى لمختلف المستويات في المنشاة الصحية وإبلاغهم بأي معلومات متوفرة بخصوص الشكوى أو المقترح و الإجراءات والآليات المتبعة في المنشاة الصحية لدراسة الشكاوى والمقترحات والوقت المُتوقع للرد عليها .
و تشترك هذه الوثائق في وجود نظام للشكاوى يجب اتباعه عند وقوع المخالفة والذي يتدرج من بداية الشكوى لدى المسؤولين بالمؤسسة الصحية الى ان تصل لوزارة الصحة او الهيئة العامة للصحة بحسب الحال.

فمثلاً في المملكة العربية السعودية : تم وضع نظام إلكتروني يهدف إلى إيصال صوت المواطنين والمقيمين مباشرة إلى وزارة الصحة من خلال البوابة الخارجية للوزارة ،
لكي يتم استخدامها من قبل الزوار. وتم ربط الشكاوى والاستفسارات بالإدارات المعنية آليًّا؛ لتسريع وصول الرسالة إلى الجهة المعنية ومتابعتها حتى يتم الرد عليها وتم تحديدها بثلاث أيام عمل، وفي حالة التأخير، يتم تصعيدها آليًّا .

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

في دولة قطر: يحق للمريض أو ذويه تقديم شكوى عبرخدمة (لبيك) وتم تطوير نظام الكتروني لاستقبال الشكاوى التي تتعلق بمخالفة حقوق المريض، مما يشجع المرضى وذويهم للتواصل مع الجهات الرسمية بخصوص تقديم الخدمات الطبية ، ويتم المتابعة من مكتب معالي الوزير و يتم الرد و اتخاذ الاجراءات في فترة وجيزة .

و في الامارات العربية المتحدة : يحق للمريض أو ذويه تقديم شكوى طبية لدى هيئة الصحة. و تنقسم الشكاوى الطبية في دبي إلى ثلاثة أنواع :-

- ✓ شكاوى ثانوية (لا إصابات) .
- ✓ شكاوى معتدلة (إطالة مدة الإقامة أو الحاجة لتدخل جراحي نتيجة لحادث) .
- ✓ وشكاوى أساسية (تنفيذ الإجراءات الطبية بمريض آخر أو بجزء آخر من الجسم أو حدوث خطأ طبي يؤدي إلى الوفاة).
- ✓ ويمكن تحميل استمارة ونموذج الشكوى الطبية.

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

ملاحظات قانونية على مواثيق حقوق المرضى بدول الخليج:

تشترك دول مجلس التعاون الخليجي وتتشابه في صياغة جميع الحقوق الممنوحة للمريض، وهذه الوثائق تصدر من وزارات الصحة في هذه الدول، وهي المعنية بتطبيقها الا حالة دولة الكويت. علماً بأن الكويت اتخذت خطوات جادة نحو اقرار مشروع قانون حقوق المرضى ،وتعتبر هذه الخطوة نقلة نوعية تشريعية لحماية حقوق المرضى وتطبيق معايير السلامة والوقاية من المخاطر . وهناك مشروع قانون استرشادي لحماية حقوق المريض تقدمت به مملكة البحرين في عام 2014 لكافة دول الخليج وأقرته الامانة الفنية لمجلس وزراء الصحة العرب في الكويت، ولم يتم تمريره الى الآن واذا تم ذلك فانه يعتبر خطوة جيدة نحو التقنين الرسمي لمواثيق حقوق المرضى.

وتختلف درجة قوة هذه المواثيق من كونها سياسة او وثيقة حكومية او قرارات وزارية أو قانون تبعاً لحالتها. حيث تكمن مشاكل التطبيق ومستوى الحماية تبعاً لقوة هذه القرارات. وقد اتبعت بعض الدول مثل دولة الامارات اضفاء قوة قانونية لوثيقة حقوق المريض. حيث قرر المجلس الوطني الاتحادي تمرير مشروع قانون المنشآت الصحية الخاصة في نهاية 2014، حيث يعمل هذا القانون الى تغليظ العقوبات على المنشآت التي لا تراعي حقوق المرضى وقد تصل لتوقيع الغرامات واغلاق المنشأة الصحية .

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

تحديات التى تواجه تطبيق وتنفيذ حقوق المريض فى دول الخليج:

من اهم واولى التحديات هي مدى علم المواطنين به ومدة تفهمهم لمحتوياته واهميته. ففي دراسة اجريت في السعودية وجدوا بأن أغلب المرضى وحتى وسط طلاب الطب لم يسمعوا او يعلموا شيئاً عن ميثاق حقوق المريض التي اصدرته المملكة العربية السعودية. وقد اثر هذا سلباً في عملية التطبيق.

لذلك لابد من اجراء عملية تعليم في كافة دول الخليج لشرح هذه المواثيق والعمل على نشرها وسط السكان حتى يسهل تطبيقها. وتتبع الدول اساليب مختلفة في تعليم المرضى. فمثلا في دولة الامارات الزمت هيئة الصحة بدبي المرافق الصحية بتزويد أي مراجع نسخة من وثيقة الحقوق. كما تعمل بعض المرافق الصحية على تثبيت هذه الوثيقة في مكان ظاهر بالمنشأة الصحية. ويمكن ابتكار اساليب اخرى مثل الاعلان في التلفزيون المحلي والصحف، وتقديم الدروس حولها في المدارس والجامعات وغيرها.

ثاني التحديات: يتأثر تطبيق هذه الحقوق ومراعاتها بالعادات والتقاليد الاسلامية والعربية، حيث تكتسب الاسرة في المجتمعات الاسلامية اهمية خاصة تتعلق بحماية الخصوصية والتقاليد الاسلامية ومعاملة المرأة بشكل خاص حسب الشرع الاسلامي عند تلقي العلاج. لذلك تتسم احياناً حقوق المريض بالضبابية في ظل هذه العادات والتقاليد ويصعب تطبيقها، وتوفير الحماية الكاملة لها. لذلك لابد من تبني تشريعات وقوانين لحماية حقوق المريض.

ثالث التحديات: من العقبات الجدية التي تواجه حقوق المريض في حماية معلوماته الطبية هي ان تطبيق الانظمة الالكترونية قد يعرّض معلومات المريض للتسرب، عندما تحدث حوادث واعطال فنية تؤدي الى تسرب وانتشار واسع لمعلومات المرضى المحفوظة الكترونيا. فمثلا، خلال السنوات الماضية تعرض حوالي 20 مليون مواطن امريكي لتسريب معلوماتهم الطبية المحفوظة الكترونيا. ويشكل هذا اكبر تحدي امام حقوق المريض في سرية معلوماته الطبية، مما يضعف الثقة في المؤسسات الصحية و الدولة وانظمتها المتبعة في الحماية.

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

اضف الى ذلك ضعف القوانين الاخرى التي تعمل على حماية المعلومات الشخصية في بعض دول الخليج أو ربما عدم وجودها بالمرة .

رابع التحديات: تشكل ضعف ثقة المواطن في هذه الانظمة المعمول بها لحماية المعلومات الطبية مما يجعله يتردد في تقديم كافة المعلومات المهمة او يتردد في الذهاب للعلاج خاصة اذا كان به مرض حساس من الناحية الاجتماعية لا يريد الافصاح عنه للغير.

خامس التحديات: يتعلق بانعدام وجود آليات مستقلة لاستقبال الشكاوى والنظر فيها، حيث نوصي ان تكون آلية التطبيق في شكل مكتب مستقل للمظالم لا يتبع لوزارة الصحة يختص باستقبال الشكاوى والتحقيق والبت فيها حتى نضمن الحيادية التامة . كما يحدث في بعض الدول مثل كندا .

مؤسسة الرعاية الصحية الأولية
PRIMARY HEALTH CARE CORPORATION

واخيرا: من المهم ان تعمل كافة دول مجلس التعاون على تحويل هذه المواثيق الى قوانين حتى تكتسب قوة القانون ويكون لها آليات للتطبيق والتنفيذ، يكون لها قدر من الاستقلالية اكثر من تلك التي توفرها الوزارات المعنية. ان وجود مثل هذا القانون ضمن منظومة التشريعات الصحية في الدولة من شأنه ان يعزز الثقة بالنظام الصحي ككل ويحفظ حقوق المرضى والمستفيدين من الرعاية الصحية بمستوياتها المختلفة.

وهكذا لكل بداية نهاية وخير العمل ما حسن أخره ، أسأل الله العلي القدير أن أكون قد وفقت في إيصال المعلومة ؛ فإن أصبت؛ فمن الله ، وإن أخطأت؛ فمن نفسي ومن الشيطان.