

# حقوق وواجبات المواطنين الخاصة بالخدمات الصحية العامة في أندالوسيا

وفقاً لقانون ٢/١٩٩٨ الخاص بالصحة في أندالوسيا، والذي تم نشره في النشرة الرسمية لمجلس أندالوسيا (بوخا) عدد رقم ٧٤، الصادر في ٤ يوليو

## حقوق المواطن كمنتفع بالنظام الصحي

- تلقي الرعاية الصحية وفقاً لمبدأ المساواة، مع ضمان عدم التعرض للفرقة لأي سبب كان، مع احترام شخص المواطن، كرامته الإنسانية وخصوصيته.
- أن يتم توفير الرعاية والمساعدات والخدمات الصحية للمواطن والتي تعد ضرورية للعناية بصحته.
- أن يتم تقديم المعلومات للمواطن وأقاربه ومدنيه بلغة مفهومة فيما يتعلق بعلاجه، متضمناً التشخيص، العلاج، الوقاية، المدة المتوقعة للإقامة في حالة الدخول إلى المستشفى والبدائل العلاجية.
- تلقي معلومات حول الخدمات والمساعدات الصحية التي يمكن للمواطن الحصول عليها والمتطلبات الواجب توافرها للتمتع بتلك الخدمات.
- أن يتم تزويد معلومات حول برامج الوقاية والوعي الصحي التي يتم في مركز الرعاية الأولى التابع له.
- أن يتم تزويد معلومات حول أوجه الصحة الجماعية ذات الأهمية أو المرتفعة أو ذات الخطورة.
- أن يتم استقبال المواطن بصورة شخصية لدى وصوله إلى أي مركز صحي، وخاصة في المستشفيات، مع إبلاغه بكافة الأمور التي تجعل إقامته أكثر راحة.
- يتم تزويد معلومات واضحة ومفهومة قبل العلاج والعمليات الجراحية والفحوص التشخيصية التي قد تشمل على خطورة، وذلك قبل الحصول على موافقة كتابياً.
- يجب أن يكون المواطن على دراية مسبقة، كما يجب الحصول على موافقة الكتابية، في حالة ما إذا كانت الإجراءات التي سوف تتخذ في حالته سوف يتم استخدامها في مشروع تعليمي أو بحثي قد ينطوي على أي خطر إضافي يهدد صحة المواطن.
- للمواطن الحق في الانتقاء من بين الخيارات التي يقدمها له الطبيب/ة، كما أن له الحق في رفض أي تدخل طبي، إلا في الحالات القانونية التالية (وجود خطر على الصحة العامة، العجز و في حالة وجود ضرورة للتدخل الطارئ قبل حدوث إصابة جسيمة أو لوجود خطر الوفاة).
- الحق في معرفة اسم ووظيفة الأخصائيين القائمين على علاجه.
- الخضوع للتدخل الجراحي خلال الفترة المحددة وفقاً للقوانين الخاصة بكل إجراء من إجراءات النظام الصحي العام.
- يحق للمواطن تلقي رعاية صحية في وقت مناسب حسب الحالة، وكذلك تزويده بمعلومات حول شروط الاستجابة الخاصة بالاستشارات والتحاليل التشخيصية والتدخلات الجراحية.
- حق الإطلاع على نموذج الحقوق والواجبات في كافة المراكز الصحية. كما يحق للمواطن تقديم الشكاوى والاقتراحات وتلقي إجابات عنها وفقاً للشروط المتبعة.
- المشاركة في النظام الصحي العام من خلال برنامج النصائح الصحية ومن خلال التمثيل المناسب عبر جمعيات المستهلكين والمنفذين وكذلك الحق في التعبير عن رأيه من خلال مختلف أنواع البحث الاجتماعي، كما يتمتع المواطن بالحق في تلقي معلومات حول سبل التحسين والتطوير الناتجة عن كل هذا.
- يحق للمواطن أن تتخذ كافة الإجراءات الملائمة، والتي تهدف إلى جانب الاهتمام بعلاجه، العمل على التقليل والتخفيف من المعاناة والألم، سواء في تلك المواقف الحرجة أو فترة ما قبل الوفاة، وذلك مع مراعاة الكاملة لاستقلالية والكرامة والاحترام الشخصي.
- أن يؤخذ في الاعتبار الرغبات المسبقة، المعلن عنها وفق الإجراءات المتبعة.
- أن يتم الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بخريطة الجينات الخاصة بالمواطن، وألا تستخدم في أي نوع من أنواع الفرقة. كما يحق للمواطن الحصول على المزايأ الناجمة عن تكنولوجيا الجينات الجديدة والتي تتوافق مع الإطار القانوني المعمول به.
- استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، المتوافقة مع التطور الجاري في تلك القطاعات، في الخدمات الصحية، وفق معايير التوافق والأمان والاستمرارية.
- أن يصاحبه/أحد الأقارب أو شخص مؤثوق به أثناء إجراءات الرعاية الصحية كلها، طالما تسمح بذلك الظروف الطبية.
- أن يتم الحفاظ على السرية فيما يتعلق بكافة المعلومات المتعلقة برعاية المواطن في أي مركز صحي؛ وكذلك سرية المعلومات الشخصية التي يتم الحصول عليها في تلك الأثناء.
- يتم الاحتفاظ بتقرير كتابي أو سجل متابعة تقني مناسب للحالة، مع الاحتفاظ بمعلومات المواطن في سجله الطبي، المعلومات، والتي يجب أن تكون موحدة على الأقل في كل مؤسسة صحية، يجب أن تشمل على تقرير حول حالة المواطن الصحية وتقييمها، وكذلك التحاليل والعلاج الذي تلقاه.
- للمواطن الحق في الإطلاع على تقريره الطبي وفقاً للإجراءات المتبعة.
- يتسلم المواطن تصريح بالخروج بعد انتهاء إقامته في أي مؤسسة طبية، وذلك بعد الانتهاء من الاستشارة المتخصصة وبعد الحصول على تصريح الطوارئ.
- أن يتلقى المواطن شهادة معتمدة حول حالته الصحية.
- يتم تخصيص طبيب/ة ومركز رعاية أولي لمتابعة المواطن، كما يمكن للمواطن أن يختار متخصص آخر ومركز آخر.
- للمواطن الحق في اختيار طبيب/ة للعائلة وكذلك طبيب أطفال من بين الأطباء الموجودين بالبلدية التابع لها، وكذلك من بين بقية الأطباء/الطبيبات التابعين للمنطقة الصحية التي يقع ضمنها محل إقامته.
- للمواطن الحق في اختيار طبيب/ة متخصص للاستشارات، إذا ما أقر طبيب/ة العائلة أو طبيب الأطفال وجوب عرضه على طبيب استشاري، وكذلك الحق في تلقي العلاج من نفس الأخصائي خلال العلاج.
- للمواطن الحق في اختيار مستشفى، يكون تابع للنظام الصحي العام أندالوسيا، في حالة خضوعه لتدخل جراحي.
- حق للمواطن الحصول على رأي طبي ثان حول حالته، في الحالات المشار فيها إلى ذلك.

## واجبات المواطن كمنتفع بالنظام الصحي

- الالتزام بالقوانين العامة فيما يتعلق بصحة المواطنين، وكذلك الالتزام بقوانين الخدمات الصحية وفقاً لما هو متبع.
- الاحترام للنام القواعد والنظم المتبعة في المراكز الصحية، وكذلك احترام العاملين المختصين بتقديم الخدمات في تلك المراكز.
- تحمل مسؤولية الانتفاع بالموارد والمزايأ المقدمة من خلال هيكل نظام الصحة العام في أندالوسيا، وبخاصة فيما يتعلق بالانتفاع بالخدمات، والمزايأ الصيدلانية والأعضاء البديلة وإجراءات العجز المهني.
- المحافظة على البنية التحتية والمساعد على صيانتها.
- في حالة رفض المواطن للإجراءات الصحية، يجب التوقيع على مستند خاص يعبر فيه بوضوح تام عن أن المريض قد تم إبلاغه بشكل وافٍ وبأنه قد رفض العلاج المقترح.

حقوق وواجبات المواطنين في الخدمات الصحية العمومية في إقليم الأندلس



## حقوقكم كمستفيدين من النظام الصحي

- أن تتلقوا العناية الطبية في ظروف تتسم بالمساواة، دون التعرض للتمييز كيفما كان الداعي، وفي إطار احترام شخصكم وكرامتكم الإنسانية وسريته.
- أن تتلقوا العناية والمساعدات والخدمات الطبية المتوفرة التي تعتبر ضرورية من أجل صون صحتكم.
- أن تحصلوا على المعلومات بلغة مفهومة لديكم، أنتم وعائلتكم وأقربائكم، بخصوص حالتكم، بما في ذلك التشخيص والعلاج والتكهن والمدة المرتقبة للاستشفاء في حال دخول المستشفى، فضلا عن بدائل العلاج.
- أن تتلقوا معلومات عن الخدمات والمساعدات الطبية التي يمكنكم الاستفادة منها والشروط التي يتطلبها استعمالها.
- أن تتلقوا معلومات حول برامج الوقاية وصون الصحة التي يتم القيام بها في مركزكم للعناية الأولية.
- أن يتم إرشادكم بخصوص جوانب الصحة الجماعية التي تكتسي أهمية خاصة، والحوادث أو الأخطار الممكنة.
- أن يتم استقبالكم بشكل شخصي لدى وصولكم إلى المركز الصحي، أو إلى مجال المستشفى، وأن يتم إرشادكم بخصوص كافة القضايا التي ستساعد على إقامتكم بشكل مريح.
- أن تتلقوا معلومات واضحة ومفهومة بخصوص العلاج والعمليات الجراحية وإجراءات التشخيص التي قد تكون خطيرة، قبل الحصول على موافقتكم كتابة.
- أن يتم إطلاعكم وأن توافقوا مسبقا وكتابة على ذلك، في حال استعمال الترتيبات التي ستخضعون لها، في مشروع دراسة أو بحث، خال من أي خطر إضافي على صحتكم.
- أن تختاروا بين المقترحات التي يعرضها عليكم طبيبك أو طبيبتكم، وأن تستطيعوا رفض أي علاج طبي إذا أردتم، باستثناء الحالات التي ينص عليها القانون (وجود خطر على الصحة العامة، عدم القدرة، وضرورة القيام بإتخاذ عاجل أمام تضرر لا رجعة فيه أو إمكانية الموت).
- أن تصاحبوا فردا من عائلتكم أو شخصا تثقون فيه في كل مراحل العناية الطبية، شرط أن تسمح الشروط الطبية بذلك.
- أن تتم المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بصحتكم في كل مركز صحي، والمعلومات المتعلقة بشخصكم والتي تم الحصول عليها بذلك الخصوص.
- أن تتم المحافظة، كتابة أو في سند تقني مناسب، على ترتيباتكم الصحية، وأن يتم إدراجها في سيرتكم الطبية. ويجب أن تشمل هذه المعلومات، الوحيدة في كل مؤسسة صحية، حالتكم الصحية وتطوركم والترتيبات والعلاجات التي خضعت لها.
- أن تطلعوا على سيرتكم الطبية من خلال الإجراءات المنصوص عليها.
- أن تحصلوا على تقرير المغادرة عندما تنتهي مدة إقامتكم في مؤسسة شفائية، أو عندما تنتهي استشارة العناية الخاصة، ومغادرة المستعجلات.
- أن تحصلوا على شهادة موثقة لحالتكم الصحية.
- أن يتم تعيين طبيب أو طبيبة لكم، بالإضافة إلى مركز للعناية الأولية لاستقبالكم، لكن بإمكانكم أيضا اختيار طبيب/ة أو مركز آخر.



- أن تختاروا طبيب/ة عائلة أو طبيب/ة أطفال بين الموجودين في بلدكم، وبين باقي الأطباء والطبيبات المندرجين في الدائرة الصحية التي تشمل سكنكم.
- أن تختاروا طبيب/ة اختصاصية للاستشارات عندما يعتبر طبيب/ة العائلة أو الأطفال، من الضروري إحالتكم عليه، وأن تتلقوا عناية من طرف نفس الاختصاصي خلال العلاج.
- أن تختاروا المستشفى، في إطار النظام الصحي العمومي في إقليم الأندلس، إذا كنتم ستخضعون لعملية جراحية.
- أن تحصلوا على رأي طبي آخر حول الإجراءات العلاجية، وفق ما تنص عليه القوانين.
- أن يتم إطلاعكم على أسماء ووظيفة المهنيين الذين يشرفون عليكم.
- أن تخضعوا للعملية الجراحية ضمن الأجال التي ينص عليها القانون وفق إجراءات النظام الصحي العمومي
- أن تتلقوا العناية الطبية في أجل مناسب، وفق الحالة المعنية، بالإضافة إلى الحصول على معلومات بخصوص آجال الردود التي تتلو كلا من الزيارة الطبية، وإجراءات التشخيص والعمليات الجراحية لمختلف الحالات.
- أن يوجد إعلان الحقوق والواجبات في كافة المراكز الصحية، كما أن تتمتعوا بحق تقديم الشكاوى والمقترحات وتلقي الأجوبة ضمن الأجال المنصوص عليها.
- المشاركة في النظام الصحي العمومي من خلال مجالس الصحة في المنطقة و عبر التمثيل المناسب في جمعيات المستهلكين والمستفيدين والتعبير عن آرائكم من خلال مختلف نماذج التحري الاجتماعي، فضلا عن التعرف على إجراءات التحسين الناجمة عن ذلك.
- أن يتم القيام بكافة الإجراءات الملائمة التي ترمي بالإضافة إلى الاهتمام بعلاجكم، إلى تخفيف المعاناة والألم في حال الأوضاع الدقيقة أو السابقة للوفاة، في إطار الاحترام الكامل للاستقلالية والكمالية والكرامة الإنسانية.
- أن يتم الأخذ بعين الاعتبار للرغبات المسبقة، التي يتم التعبير عنها عبر الإجراءات المنصوص عليه.
- أن تتم المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة ب"الجينوم" وأن لا يتم استخدامها في أي تمييز، كما لكم الحق في الاستفادة من التكنولوجيا الجينية الحديثة المتوفرة ضمن الإطار القانوني الساري.
- استعمال تكنولوجيايات الإعلام والتواصل، حسب تطورها في المصالح الصحية، بمعايير الوصول والأمن والاستمرارية.



## واجباتكم كمستفيدين من النظام الصحي

- الامتثال للتعليمات العامة المتعلقة بالصحة، والتي تشمل كافة أفراد المجتمع، بالإضافة إلى توصيات المصالح الصحية، وفقاً لما هو منصوص عليه.
- المحافظة على احترام القوانين السارية في المركز، والموظفين الذين يعملون بداخله.
- التحلي بالمسؤولية لدى استعمال الموارد والمساعدات المعروضة ضمن النظام الصحي العمومي في إقليم الأندلس، ولاسيما ما يتعلق باستعمال الخدمات والمساعدات الصيدلانية والأعضاء البديلة وإجراءات العجز عن العمل.
- الاعتناء بالمنشآت والإعانة على صيانتها
- الامتثال للقوانين والشروط الإدارية لاستعمال المساعدات الصحية والاستفادة منها
- التوقيع، في حال رفض الخدمات الصحية، على وثيقة يتم من خلالها الإشارة بوضوح إلى أن المريض حصل على المعلومات الكافية وأنه يرفض العلاج المقترح.

