

منشور عدد 36 لسنة 2009

الموضوع: حول إصدار ميثاق المريض.
المصاحب: - الميثاق (الملحق عدد 1).
- معلقة (الملحق عدد 2).

يهدف إصدار هذا المنشور إلى التعريف بمختلف حقوق وواجبات المرضى الذين يلجؤون إلى خدمات الهياكل والمؤسسات الصحية العمومية والخاصة سواء منها الحقوق والواجبات التي تم تكريسها بالتصوص التشريعية والترتيبية الجاري بها العمل أو تلك التي تقتضيها أخلاقيات المهن الصحية بصفة عامة.

ويندرج إصدار هذا المنشور في إطار السعي لمزيد النهوض بجودة الخدمات التي تقدمها الهياكل والمؤسسات الصحية وأنسنتها من خلال توفير مناخ إيجابي داخل تلك المؤسسات من شأنه المساهمة في النهوض بمرودية القطاع الصحي.

وفي هذا الإطار فقد تضمن الميثاق المرفق بهذا المنشور (الملحق عدد 1) جردا لمختلف حقوق وواجبات المرضى بما يمكن، من جهة، الهياكل والمؤسسات الصحية من الإلمام بتلك الحقوق والتقيّد بها ومن جهة أخرى، تعريف المرضى ليس فقط بحقوقهم ولكن أيضا بواجباتهم إزاء مختلف الهياكل والمؤسسات الصحية التي يلجؤون إلى خدماتها.

ولضمان حسن تطبيق مقتضيات الميثاق وفي إطار الحرص على عملية إشهاره لتيسير الإطلاع على محتواه، يجب على المؤسسات الصحية طباعة ملخص الميثاق بأعداد كافية وتمكين كل مريض يتم إيواؤه بنسخة منه.

كما يجب على كل مؤسسة صحية وضع نسخ من ملخص الميثاق على ذمة المرضى ومرافقيهم بمكاتب الاستقبال إضافة إلى تعليق الملخص بالأماكن الأكثر إرتيادا (بهو الاستقبال، قاعات الإنتظار...).

وتبعاً لما سبق بيانه، فإني أحث السادة المديرين العامّين ومديري الهياكل والمؤسسات الصحية العمومية والخاصة على الحرص التام على إحترام وفرض إحترام كلّ القواعد والمبادئ التي تضمنتها الميثاق كما أدعوهم إلى إشهار محتوى الميثاق بتعليق لوحة خاصة تتضمّن ملخصاً لمحتوى الميثاق ببهو كلّ مؤسسة صحيّة وذلك وفقاً للأنموذج المرفق بهذا المنشور (الملحق عدد 2) إضافة إلى تعليق ملصقات تتضمّن نفس محتوى اللوحة المشار إليها وذلك بالأماكن الأكثر إرتيادا من قبيل أعوان الصحّة والمرضى ومرافقيهم (فضاءات الإستقبال، قاعات الإنتظار، أروقة الأقسام الإستشفائية،...).

وإني أولى عناية فائقة لأن يتمّ التقيد بمقتضيات هذا المنشور بكل دقة وحزم .

رئيس وزير الصحة العمومية

عن وزير الصحة العمومية
رئيس الديوان

الإمضاء: زكرياء الوسلاتي

الموجه إليهم:

- أعضاء الديوان
 - المديرين العامّون ومديرو الإدارة المركزية
 - المديرين الجهويّون للصحة العمومية
 - المديرين العامّون ومديرو الهياكل والمؤسسات الصحية العمومية
 - مديرو المؤسسات الصحية الخاصة
- (للإعلام. =)
(للإعلام و المتابعة. =)
(للتنفيذ. =)

الملحق عدد 1

ميثاق المريض

أولاً: المبادئ العامة

- 1- لكل شخص الحق في حماية صحته في أفضل الظروف الممكنة، دون تمييز بسبب دينه أو جنسه أو لونه أو سنه أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي، مع مراعاة خصوصية بعض الفئات من المرضى الذين تستوجب حالتهم الصحية أولوية في التعهد بها طبقاً للتشريع الجاري به العمل على غرار الحالات الإستعجالية والأشخاص المعوقين والمسنين والأطفال والحوامل.
- 2- تفتح الهياكل والمؤسسات الصحية أبوابها أمام كافة قاصديها، في حدود ما يضمنه التشريع والنتراتب الجاري بها العمل.
- 3- تلتزم الهيئات والمؤسسات الصحية بحسن إستقبال المرضى ومرافقيهم وتقديم أفضل الخدمات الممكنة لهم في كنف احترام حقوقهم وحررياتهم.
- 4- تسهر الهياكل والمؤسسات الصحية على معالجة المرضى والتخفيف من معاناتهم وألامهم.
- 5- تعطى الهياكل والمؤسسات الصحية الأولوية عند تعهدّها بالحالات الإستعجالية، لتقديم الخدمات الصحية على أن تتمّ تسوية المسائل ذات الصبغة الإدارية والمالية لاحقاً.
- 6- تضع الهياكل والمؤسسات الصحية على ذمة قاصديها من المرضى ومرافقيهم علامات الإرشاد والتوجيه وكذلك الوسائل التي تمكنهم من إبلاغ مقترحاتهم قصد دراستها، كما تتعهد بدراسة ملاحظاتهم وتساؤلاتهم والردّ عليها.
- 7- على المؤسسات الصحية إتخاذ التدابير المناسبة لتيسير وصول الأشخاص المعوقين وذوي الحركة المحدودة إلى المباني التابعة لها و حصولهم على الخدمات التي تسديها في أحسن الظروف الممكنة.
- 8- يجب إحترام حرية كل مريض في إختيار المؤسسة الصحية التي ستتمّ معالجته بها وفي حدود الإمكانيات المتوفرة لديها مع مراعاة الأحكام الخاصة المنصوص عليها بمختلف أنظمة الحبيطة والضمان الاجتماعي والتأمين على المرض.
- 9- يتعيّن على المريض إحترام واجباته إزاء المؤسسة الصحية والعاملين بها والتقيّد بالقوانين والإجراءات المعمول بها في الغرض.

ميثاق المريض

- الحق في حماية الصحة حق أساسي لكل مواطن، مهما كان وضعه الاجتماعي، في حدود ما يضمنه التشريع الجاري به العمل.
- تمتع الهياكل والمؤسسات الصحية أبوابها أمام كافة فاصديها دون تمييز وفي حدود ما يضمنه التشريع والتراتبية الجاري بها العمل.
- تعمل الهياكل والمؤسسات الصحية ومهنيو الصحة على تأمين الحماية الصحية للمواطن وحماية المناخ الصحي للفرد والمجموعة.
- يضمن القانون حرمة المريض وحميميته والأسرار المتعلقة بملفه الصحي.
- من حق المريض إعلامه بمختلف الكشوفات والعلاجات المقترحة والأنشطة الوقائية الضرورية و أخذ رأيه بشأنها.
- يتم إعلام المريض بأمانة عن الإمكانيات والطرق والوسائل المتوفرة لعلاج ذلك قصد تشريكه في إتخاذ القرار العلاجي الذي يخصه.
- المساواة بين الجميع للوصول للخدمات الصحية و الإستفادة منها، مبدأ أساسي يقوم عليه التشريع الصحي ويضمنه كافة مهنيي الصحة وكل الهياكل والمؤسسات الصحية.
- السر الطبي ملك للمريض ولا يمكن إنشاؤه للغير إلا بترخيص من المريض أو في الحالات التي يقتضيها القانون.
- يجب على المريض التعاون مع الإطار الصحي لتقديم الخدمات الوقائية والعلاجية التي تستدعيها حالته الصحية.
- قبول المريض للإقامة بالمستشفى لا تكون إلا في صورة إنعدام إمكانية علاجه بالمنزل أو بالعيادة الخارجية أو بالمستشفى النهارى.
- يتعين على المريض التقيد به النظام الداخلي للمؤسسة الصحية والإمتناع عن التدخين داخل محلاتها واحترام قواعد النظافة والمحافظة على الهدوء وصيانة ممتلكات المؤسسة.
- يتقيد المريض باحترام التدابير التي تتخذها الإدارة داخل المؤسسة الإستشفائية والالتزام بالنظام المعمول به.

ميثاق المريض

أولاً: المبادئ العامة

- 1 لكل شخص الحق في حماية صحته في أفضل الظروف الممكنة ، دون تمييز بسبب دينه أو جنسه أو لونه أو سنّه أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي، مع مراعاة خصوصية بعض الفئات من المرضى الذين تستوجب حالتهم الصحية أولوية في التعهّد بها طبقاً للتشريع الجاري به العمل على غرار الحالات الإستعجالية والأشخاص المعوقين والمسنين والأطفال والحوامل.
- 2 تفتح الهياكل والمؤسسات الصحية أبوابها أمام كافة قاصديها ، في حدود ما يضمنه التشريع والتراتب الجاري بها العمل.
- 3 تلتزم الهياكل والمؤسسات الصحية بحسن إستقبال المرضى ومرافقيهم وبتقديم أفضل الخدمات الممكنة لهم في كنف احترام حقوقهم وحرّياتهم.
- 4 تسهر الهياكل والمؤسسات الصحية على معالجة المرضى والتخفيف من معاناتهم وآلامهم.
- 5 تعطي الهياكل والمؤسسات الصحية الأولوية عند تعهدها بالحالات الإستعجالية، لتقديم الخدمات الصحية على أن تتمّ تسوية المسائل ذات الصبغة الإدارية والمالية لاحقاً.
- 6 تضع الهياكل والمؤسسات الصحية على ذمة قاصديها من المرضى ومرافقيهم علامات الإرشاد والتوجيه وكذلك الوسائل التي تمكنهم من إبلاغ مقترحاتهم قصد دراستها، كما تتعهد بدراسة ملاحظاتهم وتشكيّاتهم والردّ عليها.
- 7 على المؤسسات الصحية إتخاذ التدابير المناسبة لتيسير وصول الأشخاص المعوقين و ذوي الحركة المحدودة إلى المباني التابعة لها و حصولهم على الخدمات التي تسديها في أحسن الظروف الممكنة.
- 8 يجب إحترام حرية كلّ مريض في إختيار المؤسسة الصحية التي ستتّم معالجته بها وفي حدود الإمكانيات المتوفرة لديها مع مراعاة الأحكام الخاصة المنصوص عليها بمختلف أنظمة الحيطرة والضمان الاجتماعي والتأمين على المرض.
- 9 يتعيّن على المريض إحترام واجباته إزاء المؤسسة الصحية والعاملين بها والتقيّد بالقوانين والإجراءات المعمول بها في الغرض.

ثانيا: في حقوق المريض

I - احترام كرامة المريض

- يسهر مهنيو الصحة على احترام كرامة المريض.
- تسهر الهياكل والمؤسسات الصحية على إحترام حميميّة المريض و المعطيات و الأسرار المتعلقة بملفه الصحيّ وبوضعه الاجتماعيّ وسريّة مراسلاته واتصالاته و توفير أسباب الراحة له دون إزعاج وتشهير بوجوده بها وفقا لما تقتضيه الأحكام القانونية الجاري بها العمل.

II - الحق في الصحة

1 - الحق في حماية الصحة:

- تعمل الهياكل والمؤسسات الصحية ومهنيو الصحة على تأمين الحماية الصحيّة للسكان في إطار إحترام الحقوق الأساسيّة للذات البشريّة وسلامة المرضى الذين يلجؤون إلى خدماتها.
- يسهر الأطباء وكافة مهنيي الصحة على استعمال كل الوسائل والإمكانات المتوفرة ليقدموا أفضل الخدمات الممكنة والملائمة لصحة المريض.

2 - الحق في العلاج:

- الحق في العلاج حق أساسي لكل مواطن مهما كان صنفه الاجتماعي في حدود ما يضمنه التشريع الجاري به العمل.
- من حق كافة المرضى أن تتمّ معالجتهم والإنصات إليهم ونصحهم من قبل الطّبيب بنفس التقاني ودون تمييز.
- لكلّ مريض الحقّ في التمتع بالإسعافات وبالإحاطة الصحيّة اللازمة وبالعلاج ذي جودة سواء من حيث الخدمات أو من حيث الاستفادة بأحدث ما توصلت إليه العلوم الطبيّة في هذا المجال وفقا لما تقتضيه قواعد الأخلاقيات الطبية.

أ- في متابعة العلاج و استمراريّة

- لكل مريض الحق في متابعة العلاج الذي يتلاءم وحالته الصحية في أحسن الأجال وفي أفضل الظروف الممكنة وبصفة متواصلة.
- تفتح المؤسسات الصحيّة في وجه كلّ الأشخاص الذين تستوجب حالتهم الصحيّة خدماتها وتؤمن تلك الخدمات من خلال أقسام الإستعجالي على مدار الساعة.

- تضمن الهياكل والمؤسسات الصحية استمرارية التكفل بالمريض ويلتزم الإطار الصحي بمتابعة العلاج الذي شرع فيه مادامت الحالة الصحية للمريض تستوجب ذلك.
- تضمن الهياكل والمؤسسات الصحية قبول المريض الذي يقصدها لتلقي خدماتها وإن تعذر عليها ذلك تعمل على تأمين قبوله بمؤسسة صحية أخرى تتوفر بها ظروف الإحاطة اللازمة به.
- يراعي الإطار الصحي المخاطر التي قد تتجر عن أنشطة الوقاية أو العلاج أو الكشوفات أو التشخيص مع الحرص الدائم على تحقيق الفائدة المرجوة من العلاج.

ب- في رفض العلاج ومغادرة المؤسسة الصحية:

- يحق للمريض، إن كان واعيا وقادرا على التعبير عن رأيه بوضوح، أن يرفض الانتفاع بأي خدمة صحية أو علاجية في أي مؤسسة إستشفائية عمومية أو خاصة.
- يتعين على أعوان المؤسسة الإستشفائية إحترام رغبة المريض وعدم التعدي على حرّيته في مواصلة العلاج من عدمه، ما لم تكن حالته تشكل تهديدا له أو للغير أو للصحة العامة.
- يحق للمريض وعلى مسؤوليته الشخصية مغادرة المؤسسة الصحية وعدم مباشرة أو متابعة العلاج المحدد له، مع مراعاة الإستثناءات التي يقتضيها القانون.

III- الحق في الإعلام

- يحق لكلّ مريض مقيم بمجرد وصوله إلى المستشفى الحصول على مطبوعة تحتوي على كلّ الإرشادات التي تفيد طيلة مدة إقامته. كما يتعين إطلاع المرضى المقيمين على إسم الأطباء المباشرين لهم والأشخاص المكلفين بعلاجهم.
 - يقدّم الطبيب للمريض بلغة مبسطة ومفهومة المعلومات المتعلقة بمرضه وسير العلاج وبتطور حالته الصحية، مع مراعاة صعوبة الفهم والتّحاور عند التّعامل مع بعض الشرائح من المرضى (الأطفال، المرضى النفسانيين، المسنين..).
- ويتمّ الإعلام:

- أثناء العيادة أو خلال جلسة خاصّة للغرض.
- أثناء الإقامة بالمؤسسة الصحية.
- عند مغادرة المؤسسة الصحية لحثّه على مواصلة العلاج والأخذ بأسباب الوقاية وتجنّب المضاعفات التي من شأنها تعكير حالته الصحية.

ويحق للمريض أن يتم إعلامه بما يلي :

- مختلف الكشوفات والعلاجات المقترحة والأنشطة الوقائية الضرورية.
 - فوائد التمشي العلاجي المقترح وتكلفته التقديرية بصفة مسبقة.
 - مدى إستعجالية الأنشطة العلاجية المقترحة لحالته.
 - النتائج المنتظرة من العلاج المقترح.
 - البدائل العلاجية الممكنة.
 - النتائج المتوقعة في صورة رفض العلاج.
 - أسباب نقله من مؤسسة صحية إلى مؤسسة أخرى.
- ويمكن أن يعفى الطبيب من تقديم المعلومات إلى المريض في الحالات الاستعجالية أو في صورة رفض المريض تلقي هذه المعلومات أو عندما تقتضي مصلحته ذلك.

ويجب أن يتم التنصيص بالملف الطبي على أنه تم إعلام المريض بكل المعطيات والمعلومات الضرورية المشار إليها أعلاه.

IV- موافقة المريض

- يجب الحصول على موافقة المريض، عن تبصر وقناعة، على تلقي العلاج وذلك بصفة مسبقة، مع مراعاة الإستثناءات التي حددها القانون.
- حق الموافقة على تلقي العلاج يعود للمريض أو لوليّه الشرعي إذا كان المريض فاقد أو مقيد الأهلية.
- يجب قبل القيام بتجربة طبية على أي شخص الحصول على موافقته الكتابية و ذلك بعد إعلامه بهدف التجربة و كيفة إجرائها و مدتها إضافة إلى التأثيرات غير المرغوب فيها التي يمكن أن تترتب عليها.
- يمكن أن يتم الاعفاء من الموافقة في الحالات التالية:
 - الحالات الاستعجالية التي تهدف إلى ضمان حياة الشخص فاقد أو مقيد الأهلية القانونية.
 - الحالات الاستعجالية التي تستوجب التدخل السريع لضمان سلامة المريض ويتعذر فيها الحصول على موافقته.

V - المحافظة على السرّ الطبي، و على المعطيات الشخصية

- السرّ الطبي ملك للمريض ولا يمكن إفشاؤه للغير إلا بترخيص من المريض أو في الحالات التي يقتضيها القانون.
- يجب على الطبيب أن يفيد المريض بالمعلومات المتعلقة بصحته وعدم التمسك بالسرّ الطبي إلاّ وفقا للشروط المبينة بمجلة واجبات الطبيب.
- يمكن إشعار العائلة أو الأقارب أو شخص يحظى بثقة المريض يعينه للغرض وذلك عند توقع تطور خطير لحالته الصحية، ما لم يحجر المريض ذلك مسبقا.

ثالثا: في واجبات المريض

- يتعين على المريض، وعند الإقتضاء المرافقين، التقيد بالواجبات التالية :
- إحترام إستقلالية الطبيب في تقدير وتقرير العلاج المناسب لحالته الصحية.
- قبول طرق الوقاية والعلاج والوسائل المقررة لذلك.
- التقيد بتوصيات الفريق المعالج والقيام بالفحوصات والكشوفات المطلوبة منه في مواعيدها وتناول الأدوية المشار بها.
- الحرص على احترام قواعد حفظ الصحة بالمؤسسة الصحية وعلى نظافة هندامه.
- التقيد بمقتضيات النظام الداخلي للمؤسسة الصحية بما في ذلك الإمتناع عن التدخين داخل محلاتها.
- إحترام التدابير التي تتخذها الإدارة داخل المؤسسات الصحية والالتزام بالنظام المعمول به.
- إحترام أعوان المهن الصحية و التحلي بالأخلاق الحميدة.
- المحافظة على ممتلكات المؤسسة الصحية من محلات و تجهيزات وغيرها.
- إحترام شروط القبول و الإقامة و المغادرة بالهياكل والمؤسسات الصحية.
- الاستظهار بالوثائق الإدارية و الوثائق الشخصية المطلوبة (بطاقة تعريف وطنية، بطاقة علاج سارية المفعول وأي وثيقة أخرى تستوجبها إجراءات التعهد بالمريض بالمؤسسة الصحية).

- يتعين على المريض الراشد والمتمتع بكامل أهليته القانونية أو الولي الشرعي إذا كان المريض فاقداً أو مقيداً الأهلية، في حالة رفضه للعلاج أو للإقامة بالمؤسسة الصحية، إمضاء وثيقة في الغرض لإبراء ذمة المؤسسة المذكورة.
- خلاص مستحقات المؤسسة الصحية أو الاستظهار مسبقاً بشهادة في تحمل المصاريف تسلمها له مؤسسة التأمين على المرض أو الحيطة الاجتماعية التي هو منخرط بها.



LA CHARTE DU PATIENT

- La protection de la santé est un droit fondamental pour tout citoyen, abstraction faite de sa position sociale, dans la limite des garanties prévues par la législation en vigueur.
- Les structures et établissements sanitaires sont ouverts à toutes les personnes dont l'état de santé requiert leurs services, sans discrimination aucune, et ce dans la limite de la législation et la réglementation en vigueur.
- Les structures et établissements sanitaires ainsi que les professionnels de la santé assurent la protection sanitaire du citoyen et la sauvegarde du climat de santé de l'individu et de la population.
- La loi garantit l'intégrité du malade, son intimité et la confidentialité des données relatives à son dossier médical.
- Le patient a droit à l'information des différents diagnostics, soins proposés et actes préventifs nécessaires et d'en prendre son avis.
- Le patient doit être honnêtement informé des possibilités, modalités et moyens disponibles pour son traitement et ce afin de lui impliquer dans la prise de décision thérapeutique qui le concerne.
- L'égalité de tous à l'accès aux soins et à en tirer profit est un principe fondamental sur lequel est axée la législation sanitaire et dont les professionnels de la santé ainsi que tous les structures et établissements sanitaires doivent garantir.
- Le secret médical est la propriété du malade, il ne doit être divulgué au tiers que sur autorisation du malade ou dans les cas prévus par la loi.
- Le malade est tenu de collaborer avec l'équipe soignante en ce qui concerne les prestations préventives et curatives dont nécessite son état de santé.
- L'hospitalisation du malade ne doit avoir lieu qu'à défaut de toute possibilité de soins à domicile, dans les consultations externes ou à l'hôpital du jour.
- Le malade est tenu de se conformer au règlement intérieur de l'établissement sanitaire, de ne pas fumer au sein de ses locaux, de respecter les règles d'hygiène, de garder la tranquillité et de préserver les biens de l'établissement.
- Le malade est tenu de respecter les mesures prises par l'administration à l'intérieur de l'établissement hospitalier et de se conformer à l'ordre en vigueur.