

معاً نحو رعاية صحية آمنة ومحترمة وأخلاقية



كل واحد منا لديه دور يلعبه من أجل بناء بيئة آمنة للرعاية الصحية، يتلقى فيها الأطفال، والرجال، والنساء، وذوو الإعاقة، معاملة كريمة، محترمة، وخالية من جميع أشكال الإساءة اللفظية، والجسدية، والجنسية.

حتى في أصعب الظروف، يحق لكل شخص الحصول على خدمات إنسانية بشكل لائق يحفظ كرامته.
ما الذي يمكن أن يفعله كل واحد منا لتحقيق ذلك؟

واجبات مقدمي الرعاية الصحية:

توفير بيئة آمنة للجميع: يعاني مقدمو الرعاية الصحية في غزة من ظروف أمنية وإنسانية قاسية للغاية تعيق قدرتهم على توفير السلامة لمرضاهم وموظفيهم. ومع ذلك، فإن مقدمي الرعاية الصحية ملزمون بضمان عدم تعرض أي شخص للأذى من قبل موظفيهم، حتى في ظل الظروف الإنسانية القاسية.



كفاءة العاملين في مجال الرعاية الصحية: يجب تدريب العاملين في مجال الرعاية الصحية على التعامل مع جميع المرضى بلطف واحترام. وتقع على عاتق إدارة الرعاية الصحية مسؤولية التأكد من أن موظفيها يعرفون تمامًا التزاماتهم وقادرون على الوفاء بها.



الوصول إلى المعلومات وخدمات الحماية: يجب على مرافق الرعاية الصحية، بما في ذلك العيادات والمستشفيات، توفير معلومات تكون واضحة ومتاحة في مقراتها، وتسلط الضوء على التزامها بتوفير خدمات صحية للجميع بشكل لائق يحفظ كرامتهم.



الوصول إلى قنوات الإبلاغ: يجب على مقدمي الرعاية الصحية أن يتأكدوا من إمكانية وصولك إلى قنوات الإبلاغ السرية التي يمكنها الاستجابة بسرعة لتعليقات وشكاوى أفراد المجتمع، بما في ذلك البلاغات ذات الطابع الحساس أو المتعلقة بالانتهاكات.



الحفاظ على خصوصية المريض وسرية المعلومات: يجب توثيق المعلومات الشخصية للمريض بطريقة سرية، ولا يجوز مشاركة معلومات المريض مع الآخرين دون الحصول على موافقته.



أن يكون ذلك كله متاحاً للأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة: الأشخاص ذوو الإعاقة أكثر عرضة لخطر التعرض للانتهاك والاستغلال، لذلك فإن حصولهم على الرعاية الصحية بشكل آمن أمر بالغ الأهمية. يجب أن تكون مرافق الرعاية الصحية ملائمة للأطفال، وذوي الإعاقة، وكبار السن، والحوامل، والمرضى وحديثي الولادة، والرضع. يجب أن تحتوي مرافق الرعاية الصحية على تجهيزات أساسية لتسهيل الوصول إليها، بما في ذلك منحدرات للكراسي المتحركة، وإنارة جيدة، وكراسي، وممرات مخصصة، بالإضافة إلى متطوعين في مجال الرعاية الصحية.



دورك كفرد من أفراد المجتمع أو كمريض:

إعرف حقوقك: من حَقك الحصول على خدمات صحية، منصفة، آمنة، تحفظ كرامتك وتراعي مشاعرك، وبدون أي تكلفة. هذا يعني أنه عليك عدم قبول أي نوع من عدم الاحترام، أو سوء السلوك، أو التحرش، أو الإساءة، أثناء تلقي خدمات الرعاية الصحية المجانية.



أولويتنا هي حمايتك والحفاظ على خصوصيتك: إذا تعرضت لأي نوع من سوء السلوك، لديك كل الحق في الإبلاغ عنه، من خلال قنوات الإبلاغ السرية التي تحافظ على معلوماتك الخاصة وتتعامل مع شكاوك بمنتهى السرية.



حماية الأطفال والمراهقين: يجب أن يكون الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا والمراهقات برفقة أحد الوالدين أو برفقة مقدم الرعاية، لضمان حصول الطفل على الدعم والرعاية من شخص يثق به. يفضل عدم ترك الأطفال دون مراقبة، بما في ذلك الأولاد والبنات.



ضرورة الإبلاغ للحيلولة دون أن يتعرض آخرون للأذى في المستقبل: إذا تعرضت أو شهدت أي سلوك غير لائق من قبل أحد مقدمي الرعاية الصحية، أو انتابك الخشية من التعرض لأي إساءة محتملة، الرجاء الإبلاغ عن الجاني، حتى لو لم يكن الأمر مؤكدًا. إن تحديد الجناة المحتملين في حالات الإساءة والاستغلال سيسمح بالحيلولة دون أن يتعرض آخرون للأذى فيما بعد.



كيف يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة؟

- ✓ لن تتم مشاركة معلوماتك الشخصية مع أي شخص دون علمك المسبق وموافقتك.
- ✓ بمجرد إبلاغك عن الجاني المحتمل، وبعد موافقتك، سيبدأ التحقيق لتحديد الإجراءات التي سيتم اتخاذها.
- ✓ مقدمو الخدمات الإنسانية والرعاية الصحية الذين ثبت ارتكابهم لانتهاكات أو استغلال سيتم استبعادهم عن أماكن عملهم، لمنع وقوع انتهاكات أخرى والحيلولة دون أن يتعرض آخرون للأذى فيما بعد.

قنوات إبلاغ آمنة:

تضم شبكة **"سند"** هيئات تابعة للأمم المتحدة، ومنظمات دولية غير حكومية، ومنظمات فلسطينية، قامت مجتمعة بإنشاء آلية للحماية تعمل بشكل سريع، ومتاحة لجميع أفراد المجتمع الفلسطيني. أعضاء الشبكة جاهزون لتزويدك بما يلي:

✓ قناة إبلاغ تتعامل بسرية سهلة الوصول:

إذا شهدت أو تعرضت لأي سلوك غير لائق أو تحرش، يرجى التبليغ لخط المساعدة المجاني والسري التابع لمؤسسة **"سوا"**. هذا الخط متاح طوال الأسبوع، وعلى مدار 24 ساعة.

خط هاتفي مجاني للمساعدة تابع لمنظمة "سوا": **164**

رقم واتساب خاص بمنظمة "سوا": **+972 59 404 0121**

للإبلاغ كتابيًا: **opt.confidential@un.org**



مؤسسة **"سوا"** لديها فريق مدرب ومحترف، جاهز كي يستمع إليك ويقدم لك الدعم النفسي والاجتماعي عن بعد، ويعالج أي شكاوى لديك بطريقة سرية.