



المركز الوطني لحقوق الإنسان

The National Centre for Human Rights

## تقرير حول

### مُجريات اللقاء مع رئيس المركز الوطني للسكري والغدد الصماء والوراثة

مكان الإنعقاد: مقر المركز الوطني للسكري والغدد الصماء والوراثة.

التاريخ: الخميس الموافق ٢٥ من شهر تشرين ثاني عام ٢٠١٨م.

فريق الزيارة: أ محمد الحلو، منى أبو سل.

الهدف من الزيارة: الوقوف على واقع الخدمات الصحية والعلاجية والوقائية المقدمة لمرضى السكري والغدد الصماء والوراثة في المركز الوطني للسكري والغدد الصماء والوراثة.

### مُجريات اللقاء ومداولاته:

إبتدأ معالي أ. د. كامل العجلوني رئيس المركز الوطني للسكري والغدد الصماء والوراثة اللقاء بالترحيب بفريق المركز الوطني لحقوق الإنسان الزائر، وقدم ملخصاً للوفد عن المركز على النحو التالي:

بدأت فكرة انشاء المركز في نهاية عام ١٩٩٥م، وبأشر عمله في عام ١٩٩٦م بتقديم خدماته داخل حرام مستشفى الجامعة الأردنية لينتقل بعد ذلك في عام ٢٠٠٥م إلى مقره الدائم، ويجري العمل حالياً على تنفيذ توسعة جديدة بعد اضافة أرض للمركز في عام ٢٠١٠م، علماً بأن التوسعة أصبحت مطلوبة، وذلك لغايات مواجهة التوسع في الحاجة والتطوير، وقد بذلت إدارة المركز جهوداً لانجاح العمل وخلق فريق وطني محترف، ومأسسة

العمل، ما جعل المركز قبلةً للناس؛ للتداوي والشفاء واجراء الفحوصات الدقيقة، دونما وساطات، هناك احترام عال للدور والنظام والنظافة.

كما بيّن أن المركز الوطني للسكري والغدد الصم والوراثة مؤسّسة وطنية تابعة للمجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا، يدير شؤونها مجلس مكون من ثلاثة عشرة عضواً برئاسة رئيس يعينه صاحب السمو الملكي الأمير الحسن بن طلال رئيس المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا وعضوية كل من أمين عام وزارة الصحة، أمين عام المجلس للعلوم والتكنولوجيا، مدير الخدمات الطبية الملكية، عمداء كلية الطب في الجامعة الأردنية وجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجامعة مؤتة والجامعة الهاشمية وجامعة اليرموك، وجامعة البلقاء التطبيقية، ورئيس جمعية العناية بالسكري، وممثلين من القطاع الخاص، ونائب رئيس المركز.

ولخص أهداف المركز بأنها تتمثل بما يلي: أ. اقتراح تنظيم متكامل للرعاية الصحية المتخصصة لأمراض السكري والغدد الصم والوراثة في القطاعين العام والخاص بالتعاون مع المؤسسات الطبية العامة والخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية. ب. التعاون مع القطاعات والأجهزة ذات العلاقة على رفع مستوى الرعاية الطبية لأمراض السكري والغدد الصم والوراثة. ج. إجراء البحوث والدراسات العلمية لتحديد أسباب الأمراض المشمولة بأحكام هذا النظام وعلاجها والتعرف على طرق انتشارها في المملكة بهدف الحد من تأثيرها وتقليل مضاعفاتها ضمن برنامج وطني شامل. د. التعاون مع المراكز والمعاهد العاملة في هذا المجال بهدف الاطلاع على جميع البحوث والمستجدات من خلال المؤتمرات والندوات المحلية والعربية والدولية. هـ. توثيق البحوث والدراسات والمعلومات والبيانات ذات العلاقة بأهداف المركز. و. تشجيع التعليم الطبي المستمر للاختصاصيين والعاملين في هذا المجال للوصول إلى المستوى المهني المطلوب. ز. تشجيع التثقيف الصحي للمرضى وذويهم والمواطنين لتحديد النموذج الأمثل للتعامل مع هذا المرض.

كما أشار إلى أن المركز يؤدي رسالته في مجالات العلاج والتدريب والتأهيل والبحث العلمي في إطار مكافحة أمراض السكري والغدد الصماء والوراثة كما يحتوي المركز على معهد أكاديمي يقدم دورات تدريبية متخصصة في هذا المجال.

ويقوم المركز بتقديم خدمة علاجية متكاملة للعناية بمرض السكري ومضاعفاته والغدد الصم وفق القيم المتمثلة في التركيز على المريض ورعايته صحياً ضمن منظومة تكفل المساواة والجودة حسب المعايير العالمية والمحلية التي يؤكد عليها قانون البلاد وعرفها والدستور الطبي المعمول به في الأردن، كما يعد المركز الوحيد على مستوى المملكة الذي يحمل في هذه المجالات مجتمعة تحت سقف واحد.

ويوفر المركز مرفقاً كاملاً للخدمات من خلال فريق طبي متكامل وعيادات متخصصة في السكري والغدد الصم والوراثة والأمراض المصاحبة لها ومختبرات متطورة تشمل على مختبرات طبية متخصصة بالأمراض التنفسية وأمراض القلب وغيرها.

كما يخصص المركز عيادة متطورة للعناية بالقدم السكرية وقسم خاص للأشعة التشخيصية والطب النووي هذا وبالإضافة إلى خدماتنا التغذوية والنتقيفية المميزة في مجال السكري وعلاجه.

يبدأ العمل في المركز باستقبال المرضى في تمام الساعة ٧:٣٠ صباحاً وينتهي الساعة ٣:٣٠ عصرًا طيلة أيام الأسبوع باستثناء يوم الجمعة وأيام العطل الرسمية، وهنا أكد معالي أ. د. كامل العجلوني أن بداية تقديم الخدمة للمرضى والمراجعين تتم في تمام الساعة ٧:٣٠ صباحاً.

ويتم التعاقد مع أطباء مستشفى الجامعة الأردنية، وأطباء مستشفيات القطاع الخاص لتقديم لخدمات في مجال التخصصات التالية: القلب، والعيون وبعض التخصصات الأخرى.

بهدف تقديم الخدمة الطبية المميزة والسريعة مع الحرص على مشاركة جميع المرضى والمراجعين في عملية التطوير المستمرة للمركز، ويجري عمل استطلاع لآراء مرضى ومراجعي عيادات المركز الوطني للسكري من خلال تعبئة استبيان تقييم الخدمات المقدمة من قبل المركز لمراجعيه بشكل يمكن القائمين على المركز من الوصول إلى المستوى المأمول. علماً بأنه تم اعداد الاستبيان من قبل دائرة تكنولوجيا المعلومات، كما تمت مراجعته واعتماده من قبل اللجنة العليا للجودة، ويحتوي الإستبيان على أسئلة محددة لقياس نوعية الخدمات المقدمة في المركز، ورضى المراجعين الكلي.

وبالرجوع إلى نتائج وإحصائيات عينة تقييم المركز الوطني للسكري والغدد الصم والوراثة البالغ عددها (١١٠٠) مراجع، في الفترة الزمنية الواقعة ما بين شهر آب ٢٠١٨م وشهر تشرين أول ٢٠١٨م. تبين أن ٧٥.٨% من المستجيبين لتعبئة الإستبيان كانوا من المؤمنين من قبل وزارة الصحة، وباقي المؤمنين يشكلون ما نسبة ٢٠.١%، أما المراجعين على نفقتهم الخاصة فقد شكلوا نسبة ٤.١% تقريباً. وشكل مراجعو عيادات السكري والغدد الصم ما نسبته ٧٧% من اجمالي العينة. أما عن مدى رضى المراجعين على واقع الخدمات الصحية والعلاجية والوقائية المقدمة لمرضى السكري والغدد الصماء والوراثة والتي تم تقييمها من قبل المركز الوطني للسكري والغدد الصماء والوراثة أنظر المرفق ملحق رقم (١).

فيما يتعلق بموضوع التأمين الصحي أكد معالي أ. د. كامل العجلوني على أن أنه ليس به عدالة، متسائلاً هل يعقل أن يتم معالجة طفل مصاب بمرض السرطان مجاناً ولا يؤمن طفل مصاب بمرض السكري؟ وأضاف أنه لا بد أن يكون التأمين على أساس الإنسان أو الشخص وليس المرض، وذلك لتحقيق العدالة.

وتشير الاحصائيات إلى أن مرضى السكري بازياد ومراجعي المركز الوطني بازياد إذ يتراوح عدد المراجعين للمركز الوطني من (٥٠٠) إلى (٦٠٠) مراجعاً يومياً.

بشكل عام لا يجوز قبول تأمين الأفراد بصورة فردية؛ وإنما يتم تأمين الأفراد من خلال الجامعات والشركات والمؤسسات بموجب اتفاقيات معهم، ووفقاً لشروط واحدة وموحدة لجميع الجهات. علماً بأن أغلبية مرضى ومراجعي المركز الوطني للسكري والغدد الصم والوراثة هم من موظفي وزارة الصحة والجامعات الحكومية والشركات كالفوسفات والبوتاسيوم.

واستطاع الفريق الزائر استطلاع آراء بعض مرضى ومراجعي المركز الوطني للسكري والغدد الصم والوراثة وجاءت ملاحظاتهم وشكواهم على النحو التالي:

١. اشتكى العديد من المراجعين من آلية صرف الدواء لهم، وتقيدهم التام في مواعيد صرف الدواء، عدم الأخذ بعين الاعتبار الحالات الخاصة على سبيل المثال لا الحصر حالات السفر.
٢. اشتكى المراجعين من طول أمد المواعيد خاصة مواعيد مرضى العيون.
٣. اشتكى المرضى والمراجعين من الاكتظاظ عند قسم المحاسبة وتسعيرة الدواء.
٤. اشتكى المرضى والمراجعين بالاضافة الى ذويهم من احتكار تقديم الخدمة من قبل المركز الوطني للسكري والغدد الصم والوراثة في العاصمة عمان الأمر الذي يسبب مشقة ويرفع من نسبة الألم لديهم نتيجة تكبدهم عناء السفر من مختلف محافظات المملكة إلى عمان.
٥. اشتكى العديد من المرضى والمراجعين وذويهم من ضيق مساحة قاعة الانتظار وعدم قدرتها على استيعاب جميع المراجعين علماً بأن الغالبية

العظمى من المراجعين هم من كبار السن ومنهم من ذوي اعاقة من مستخدمي الكراسي المتحركة.

٦. اشتكى بعض الأشخاص من ذوي الإعاقة من عدم السماح لهم باستخدام المواقف الخاصة بالمركز.

٧. طلب المراجعين ضرورة العمل على زيادة عدد مواقف السيارات، ومراعاة حالات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن واعطائهم الأولوية.

### ثالثاً: توصيات الفريق الزائر:

مخاطبة وزارة الصحة لرفع كفاءة عيادات السكري والغدد الصماء والوراثة في المستشفيات الحكومية والمركز الصحية التابعة لها في المحافظات للقيام بواجبها على أكمل وجه ووقف عملية التحويل للعاصمة عمان.

أعدت المحضر

منى أبو سل