

كلمة مدير عام وزارة الصحة العامة

الدكتور وليد عمّار

لقد كانت وزارة الصحة العامة من أولى الوزارات في لبنان التي بادرت إلى إصدار دليل للمواطن عام ١٩٩٨. وكان التركيز على نشر المعلومات المتعلقة بالمعاملات الإدارية لتمكين المواطن من معرفة المسؤول عن معاملته والمستندات المتوجب عليه تقديمها والمدة اللازمة لانجاز المعاملة وغير ذلك من المعلومات التي توضح له حقوقه وواجباته وتسهل له اموره. علماً أن العلاقة مع المواطن لا تقتصر على المريض المحتاج لخدمة طبية بل تطال اصحاب المهن الصحية المتوجب حصولهم على إذن لممارسة المهنة (أطباء، صيادلة، أطباء أسنان، ممرضات، معالجين فيزيائيين،...) والمؤسسات التي تحتاج إلى تراخيص انشاء وإستثمار (مستشفيات، صيدليات، مختبرات، معامل ومستودعات أدوية...) والمستوردين الطالبين إجازات إستيراد (أدوية، مواد طبية، مياه، مرطبات،...) وغيرها. هذه المهام تعطي بعض الأمثلة عن الدور التنظيمي لوزارة الصحة العامة، وتوضح أهمية إطلاع أصحاب المصالح على الشروط المطلوبة وآلية انجاز معاملاتهم.

لقد بذلت هذه الوزارة جهوداً كبيرة لتعزيز قدراتها التنظيمية، وتأتي هذه الطبعة الجديدة من دليل المواطن ثمرة هذه الجهود التي تركزت على تحديث أساليب العمل وتبسيط الإجراءات الإدارية وذلك من خلال تطوير موقعها الإلكتروني وتحديثه دورياً بكل ما هو متوفر لديها من معلومات وإحصاءات ودراسات وقوانين وأنظمة. ولقد حققت نجاحاً ملحوظاً، بالرغم من ظروف العمل الصعبة المرتبطة بالوضع الإداري العام، وتمكنت من نشر جميع المعلومات المتضمنة في هذا الدليل على موقعها الإلكتروني وسمحت للمواطن، من خلال هذا الموقع، بإمكانية تتبّع مسار وحالة معاملته المسجّلة في قلم الوزارة وكل ذلك بهدف تعزيز الشفافية في التعاطي مع المواطن.

إن الضمانة الأساسية لإستقامة الأمور إن في أجهزة الدولة أو في مؤسسات القطاع الخاص هي المواطن الواعي الذي يدرك واجباته وحقوقه، فيقوم بما هو مطلوب منه وفقاً للقانون، ومن ثم يطالب بحقه كاملاً دون منّة من أحد. يأتي هذا الدليل إنطلاقاً من قناعتنا بأهمية هذا الدور، بحيث يوضح للمواطن من ناحية ما يتوجب عليه إتمامه للتقدم بطلبه، ومن ناحية أخرى ما سيؤول إليه هذا الطلب وضمن أية مهلة.

ولا بد من التوقف عند طلبات المواطنين للحصول على موافقة الوزارة للعلاج في القطاع الخاص نظراً لعددها الذي يتعدى المئتين وخمسين ألفاً كل عام، ولكونها تستهلك معظم إتمادات الموازنة.

على المواطن أن يدرك أن الدولة تتكبد نفقات باهظة لتؤمن له الرعاية الصحية وأنه من حقه، لا بل من واجبه أن يتأكد من حصوله على ما يستحقه من الطبيب ومن المستشفى أكان لجهة الخدمة الصحية الجيدة أو لجهة الإهتمام والإحترام والمعاملة التي تحفظ كرامته. ولقد حرصت الوزارة على أن يذكر في بطاقة الموافقة تفاصيل التغطية بوضوح، وكذلك القيمة المطلوب تسديدها من المريض. لا يمكن للموظف مرافقة المريض ليسهر على حسن معاملته ويضمن له الخدمة اللائقة وعدم إستغلاله مادياً، لذلك يتوجب على المواطن أن يقوم هو بهذا الدور كون المال المدفوع من الوزارة مقابل علاجه هو ماله بالأساس ويجب أن يحصل على المردود المناسب مقابل ذلك.

لقد تلازم تحضير هذا الكتيّب مع مشروع توحيد ومكننة جميع نماذج الإستثمارات العائدة للمعاملات الإدارية في الوزارة وتم نشر هذه الإستثمارات على موقع الوزارة الإلكتروني لتسهيل الحصول عليها من قبل المواطن.

إن هذه الخطوات تصب كلها في زيادة فعالية القطاع العام من خلال تحديث أساليب العمل من جهة ومن جهة أخرى في محاربة الفساد عن طريق توعية المواطن وزيادة الشفافية في العمل. إن هذا الدليل جاء ثمرة جهود ومثابرة فريق عمل بالتعاون والتنسيق مع جميع رؤساء الوحدات الإدارية. ولقد ترأست هذا الفريق السيدة لينا ابو مراد التي برهنت عن كفاءة عالية وبذلت مجهوداً كبيراً بدونها لما أبصر هذا الكتيّب النور.

إن الهدف من هذا الدليل هو أولاً وأخيراً تقديم خدمة أفضل للمواطن من خلال رفع مستوى المعرفة لديه وتمكينه من معرفة المتطلبات الواجب توفرها تلبيةً لحاجة لديه حفاظاً على جهده ووقته.

