



## نتائج الاستشارة المواطنة التي أطلقها المجلس على منصته الرقمية «ouchariko.ma» بشأن منظومة التكفل بالمستعجلات الطبية في المغرب

**88%**

لم يستعملوا  
سيارة إسعاف

**68%**

توجهوا إلى مستشفى  
عمومي

**93%**

سبق لهم عيش تجربة  
المستعجلات

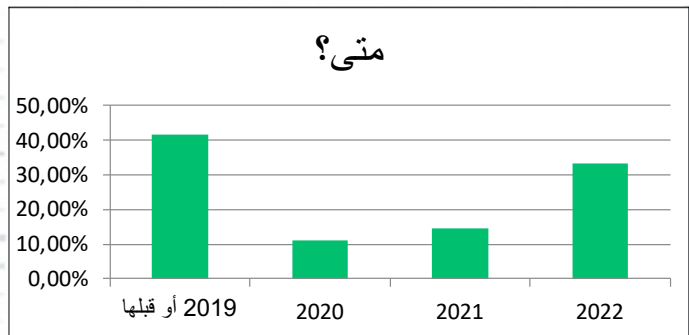
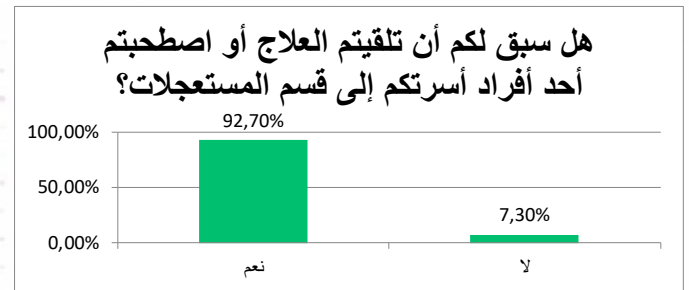
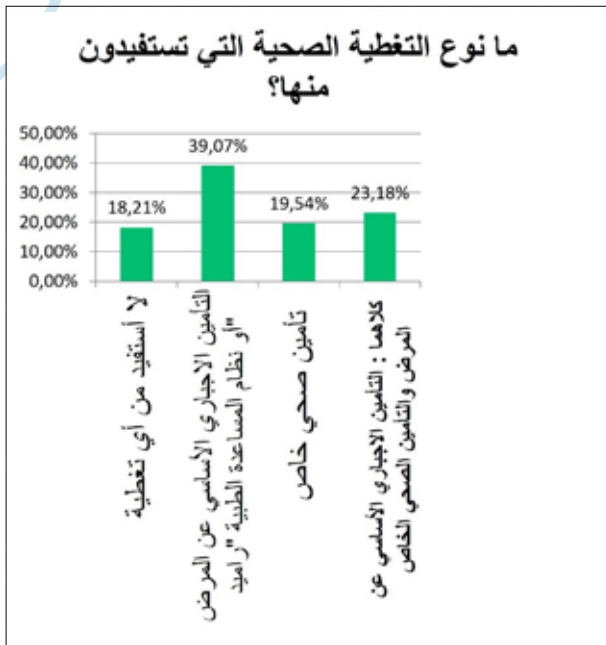
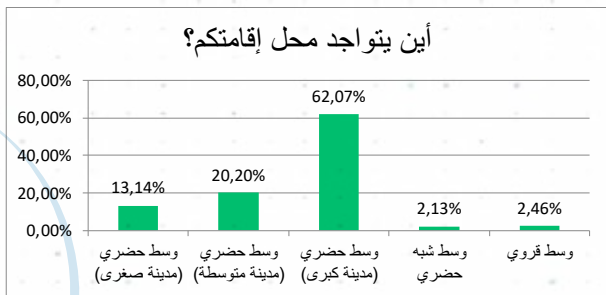
في إطار إعداد هذا الرأي حول منظومة التكفل بالمستعجلات الطبية، أطلق المجلس استشارة مواطنة على منصته الرقمية «أشارك» خلال الفترة من 28 نونبر 2022 إلى 31 يناير 2023، وذلك لاستقاء آراء وتجارب المواطنين والمواطنات في الموضوع. وتُظهر نتائج الاستشارة تمثيلات المشاركات والمشاركين بشأن منظومة التكفل بالمستعجلات الطبية، وإفادات مستفاد من تجاربهم المعاشة. وتسهم الشهادات والآراء المُعبّر عنها في هذه الاستشارة في تحديد التحديات التي ينبغي تجاوزها من أجل تحسين هذه الخدمة في المغرب. وقد بلغ مجموع التفاعلات مع الاستشارة 79.233 تفاعلا، منها 621 إجابة على استمارة الاستشارة.

## بروفایل المشاركين في الاستشارة

بلغ عدد المشاركات والمشاركين في الاستشارة 621 مشاركاً، تقيم أغلبيتهم (أزيد من 95 في المائة) في المناطق الحضرية، بينما لا تتجاوز نسبة الإقامة في الوسط القروي 2.46 في المائة من مجموع المشاركين. وبالنسبة للنوع الاجتماعي للمشاركات والمشاركين في هذه الاستشارة، يلاحظ نوع من المناصفة بحيث بلغت نسبة النساء المشاركات 46.29 في المائة.

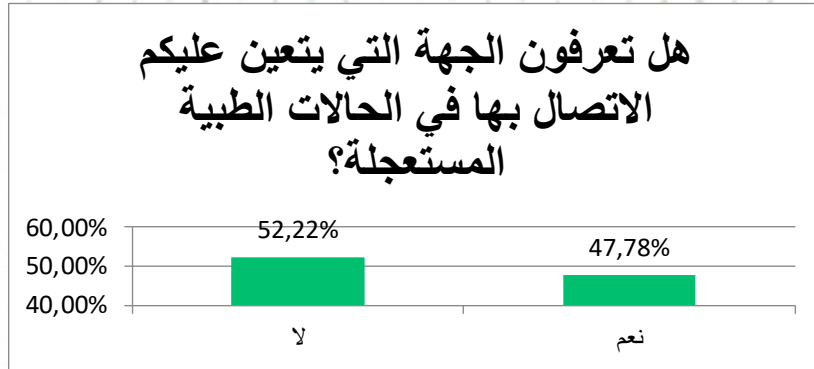
وتفيد المعطيات الخاصة بمستوى التغطية الصحية الذي يستفيد منه المستجوبون أن شريحة المشاركين في الاستشارة تتكون بشكل كبير من الفئات المشمولة بنظام التأمين الإجباري الأساسي عم المرض (AMO) و/أو الفئات التي في مقدورها الاشتراك في نظام تأمين خاص عن المرض، سواء بشكل مباشر مع شركة التأمين أو عن طريق المؤسسة المشغلة. وبإضافة المشمولين بنظام المساعدة الطبية «راميد»، يصل عدد المشاركات والمشاركين المستفيدين من التغطية الصحية إلى 81.79 في المائة، بينما أوضح 18.21 في المائة بأنهم بدون تغطية صحية.

ومن جهة أخرى، أظهرت نتائج الاستشارة أن 92.70 في المائة من المشاركين سبق لهم عيش تجربة المستعجلات الطبية إما كمرضى أو مرافقين أو شهود عيان. وأفاد أكثر من نصف هؤلاء (نحو 60 في المائة) بأنهم خاضوا هذه التجربة مؤخراً خلال الفترة بين 2020 و2022.

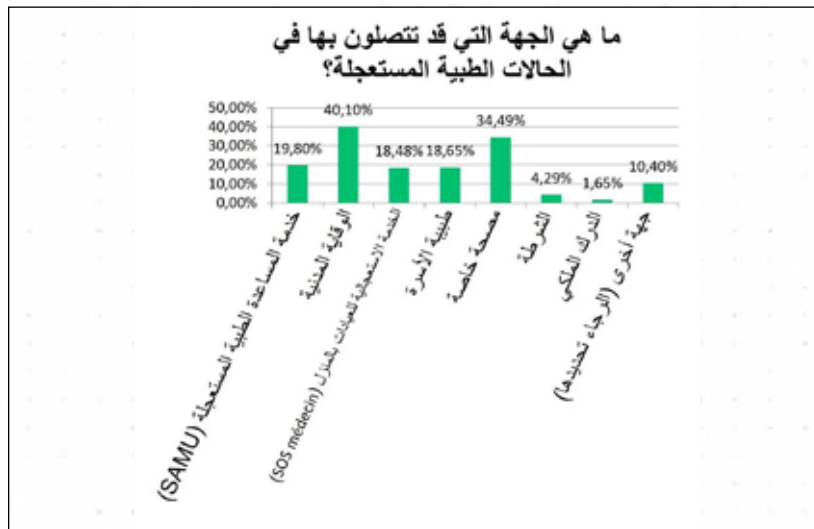


## معطيات وأرقام عن مرحلة الرعاية الصحية الاستعجالية ما قبل الاستشفائية

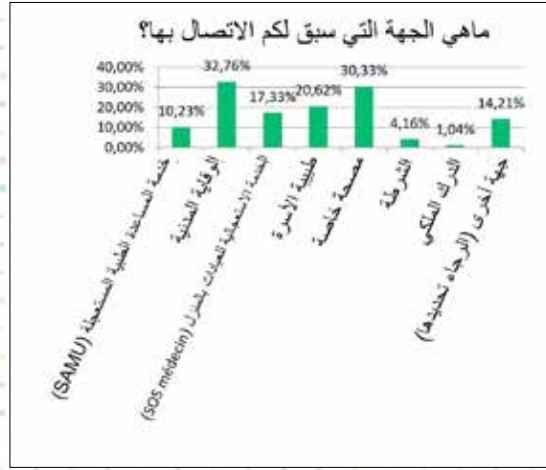
تعكس أكثر من نصف الإجابات أن أصحابها لا يمتلكون معرفة أو معلومات كافية وعملية حول كيفية اشتغال منظومة التكفل بالمستعجلات الطبية، حيث يُفيد 52.22 في المائة من هؤلاء بأنهم لا يعرفون شيئاً عن جهة الاتصال عند الحاجة إلى طلب خدمة الرعاية الصحية الاستعجالية



يظل جهاز الوقاية المدنية الجهة التي يتصل بها أغلبية المشاركين (41.1 في المائة) عند الحاجة إلى تدخل طبي استعجالي. ويختار أزيد من ثلث المشاركين تقريباً (34.49 في المائة) الاتصال بإحدى المصحات الخاصة، بينما يرى 19.8 في المائة الاتصال بالرقم الوطني للمساعدة الطبية المستعجلة (SAMU)، فيما يفضل 10.40 من المشاركين اللجوء إلى جهات أخرى.

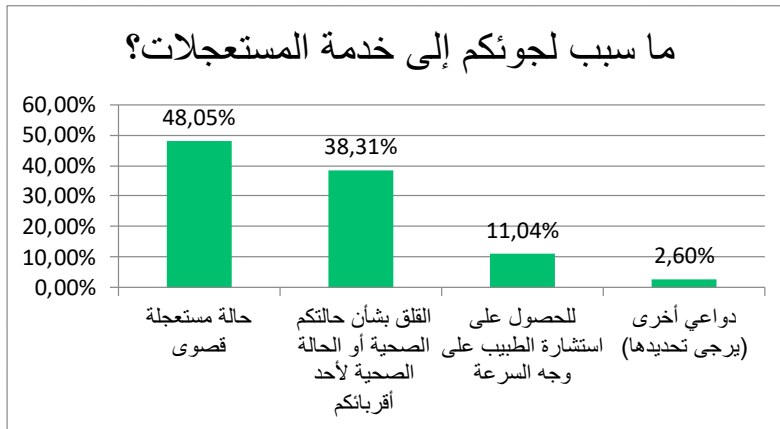


وحدهم 10.23 في المائة من المشاركين (بمعدل مشارك واحد من بين كل عشرة مشاركين) اتصلوا بالفعل بالرقم الموحد للمساعدة الطبية الاستعجالية (SAMU)، في حين يتوجه أغلب المشاركين (68.28 في المائة) أساساً صوب القطاع الخاص. وأفاد 17.33 في المائة من المشاركين بأنهم يفضلون تدخل طبيب خاص أو الاتصال بالخدمة الاستعجالية للعيادات الطبية بالمنزل (SOS médecin)، بينما يميل 20.62 في المائة إلى التعامل مع طبيب الأسرة. وإذا كان عدد المتصلين بالمصحات الخاصة يصل حسب نتائج الاستشارة إلى 30.33 في المائة، فإن نصيب الوقاية المدنية من المتصلين يقل قليلاً عن الثلث (32.76 في المائة). وفضل 14.21 في المائة من المشاركين الاتصال بجهات أخرى.



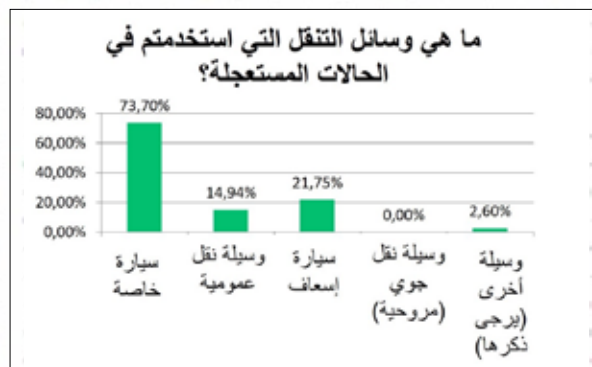
## دواعي طلب خدمات الرعاية الصحية الاستعجالية

أفاد أقل من نصف المشاركين (48.5 في المائة) أنّ ما دَعَاَهُم لطلب خدمة المستعجلات الطبية طارئاً صحياً شديداً، في حين طلب أزيد من ثلث المشاركين (38.31 في المائة) الرعاية الصحية الاستعجالية لمجرد تقديرهم بأن الحالة تستدعي ذلك أو يشعورهم بالقلق إزاء وضعهم الصحي أو الوضع الصحي لأحد أقرابهم، دون التأكد من الحاجة إلى تدخل طبي استعجالي. وتجدد الإشارة أيضاً إلى أن اتصالاً واحداً بمصالح الاستعجال الطبي من بين كل عشرة اتصالات (11.4 في المائة) كان طلباً فقط لاستشارة طبية على وجه السرعة.

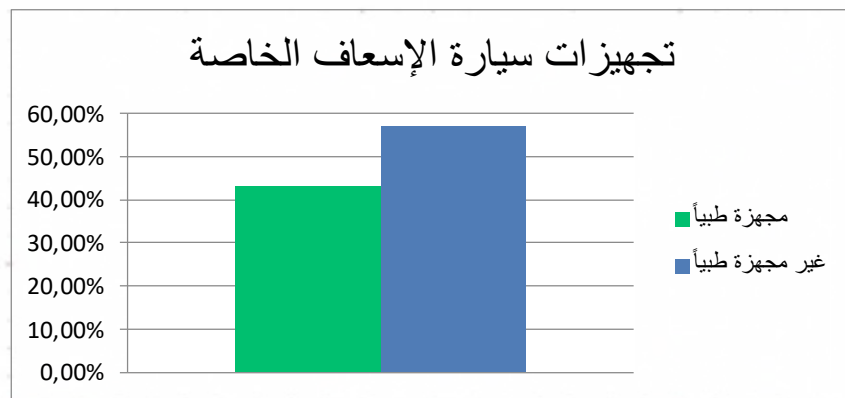
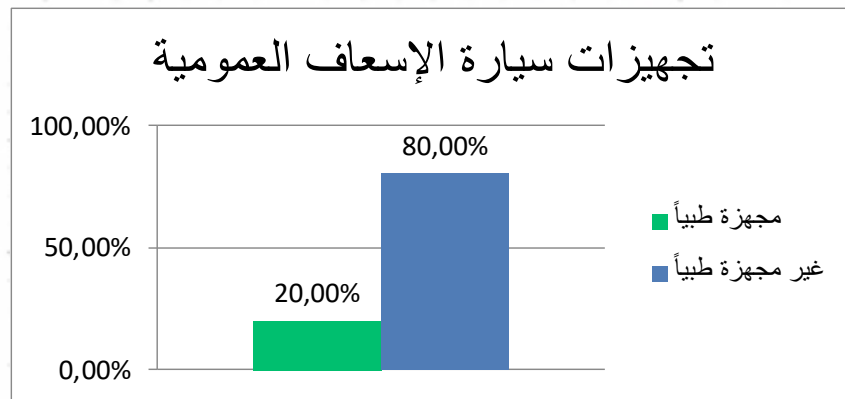
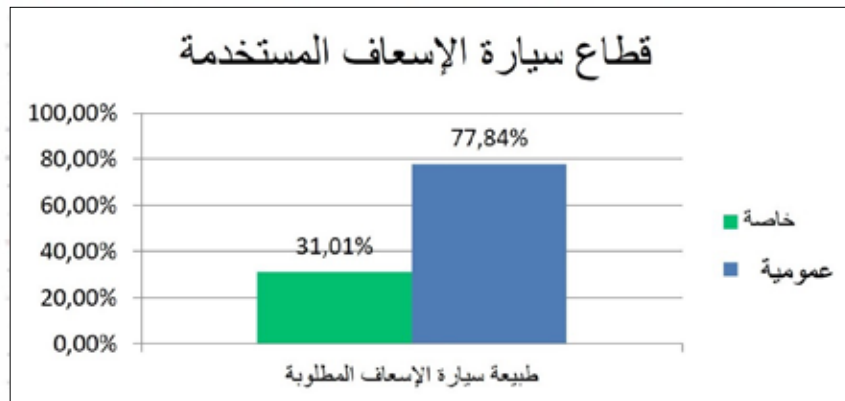


## وسائل النقل المستخدمة في الحالات الصحية الاستعجالية

يتوجّه الأشخاص في وضعية صحية استعجالية إلى مصالحة المستعجلات للتكفل علاجياً بحالتهم في الأغلب باستخدام وسيلة نقلٍ خاصيةٍ بهم، وقد أفاد 88 في المائة من المشاركين بأنهم استخدموا سيارة شخصية (73.70 في المائة) أو وسائل النقل العمومي (حوالي 15 في المائة). وتُشير نتائج الاستشارة أيضاً إلى أنه وحدهم 21.75 في المائة طلبوا خدمة النقل الاستعجالي عبر سيارة الإسعاف. ولم يُشر أيٌّ من المشاركين في الاستشارة إلى استخدامهم وسيلة من وسائل النقل الصحي الجوي الاستعجالي

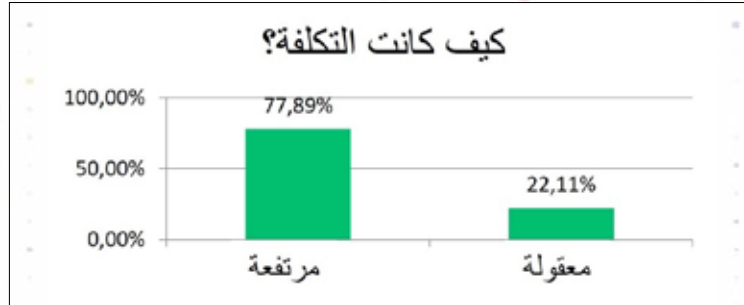
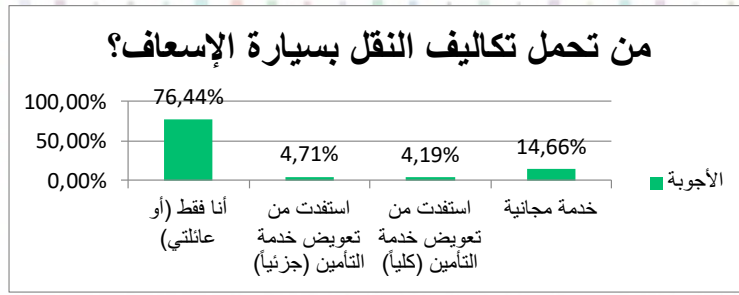


تظل سيارة الإسعاف العمومية وسيلة النقل الصحي الاستعجالي الأكثر استخداماً بين المشاركين، حيث تشير نتائج الاستشارة إلى أنه استخدمها 77.84 في المائة من المشاركين، مقابل 31 في المائة ممن استخدموا سيارة إسعاف خاصة. ويُستفاد من أجوبة المشاركين أن 80 في المائة من سيارات الإسعاف العمومية التي استُخدمت كانت غير مجهزة طبيياً، مقابل 57 في المائة حينما تمت الاستعانة بسيارة إسعاف خاصة.



## تكلفة النقل الصحي الاستعجالي

أفاد 76.44 في المائة من المشاركين بأن تكلفة النقل الصحي يتحملها في قسط كبير منها الشخص المعني أو أسرته. وبحسب نتائج الاستشارة، فإنه بينما لا يتعدى عدد المستفيدين من تغطية كلية أو جزئية لكلفة النقل الصحي حوالي 9 في المائة، فإن 14.66 استفادوا من هذه الخدمة مجاناً. وبالنسبة لمن تحمل تكلفة نقل سيارة الإسعاف من المشاركين، كلياً أو جزئياً، فقد وجد أغلبهم تقريباً (بنسبة 78 في المائة) أن النقل كان مرتفعاً، بينما رأى البعض الآخر منهم (22 في المائة) أن تكلفة النقل كانت معقولة.

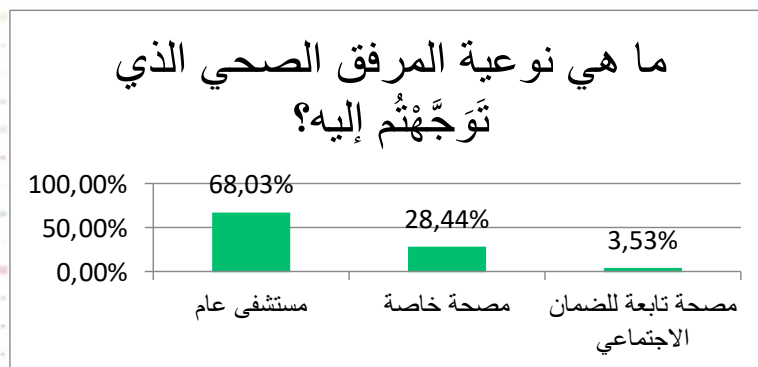


### معطيات تتعلق بالرعاية الصحية الاستعجالية داخل المستشفى

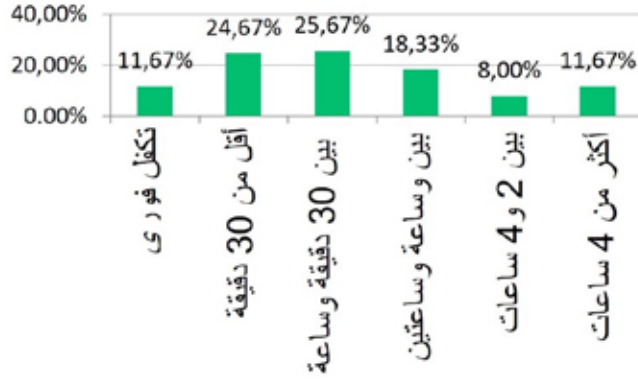
يتضح أنّ أزيد من ثلثي الحالات المشمولة بهذه الاستشارة (68 في المائة) قصّد وحدة استشفائية عمومية طلباً للعلاجات المستعجلة، بينما اختار نحو رُبُع المشاركين (28 في المائة) التوجه إلى مصحات خاصة. ولم يَختَر جهةً أخرى غير القطاعين العام أو الخاص سوى 3.53 في المائة من المشاركين في الاستشارة.

### الظروف التي يتم فيها التكفل بالحالات العلاجية الاستعجالية

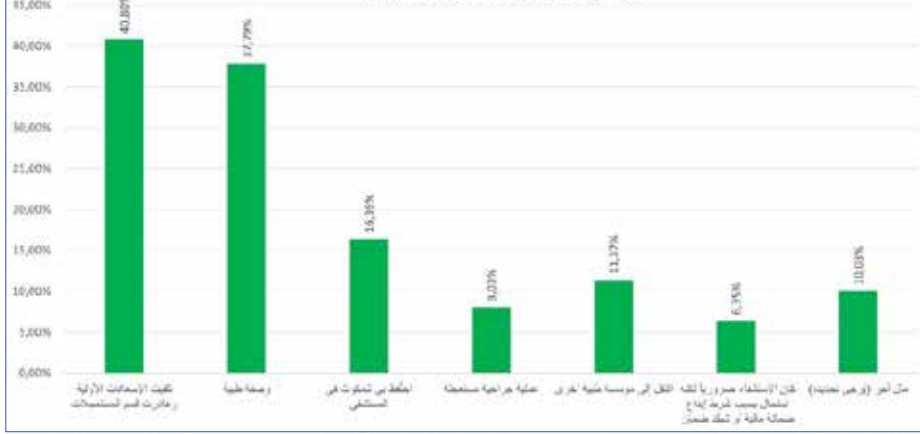
بخصوص مدة الانتظار للاستفادة من خدمات الرعاية الصحية الاستعجالية، فقد صرح 12 في المائة أنهم استفادوا من تكفل فوري. وبالنسبة لأكثر من نصف الإجابات فقد تم إجراء عملية للمريض في غضون ساعة واحدة من وصوله إلى قسم المستعجلات. في حين تجاوزت مدة الانتظار بالنسبة لـ12 في المائة من المشاركين أربع ساعات. وقد أفاد ثلاثة أرباع المشاركين المشمولين بالاستشارة بأنهم غادروا غرفة المستعجلات في اليوم نفسه بعد تلقي الإسعافات الأولية (بنسبة 40.80 في المائة) أو وصفية الأدوية المطلوبة (بنسبة 37.79 في المائة). وبالنسبة للحالات التي تطلبت التدخل بصفة استعجالية لإنقاذ حياة المريض أو المصاب، فقد أظهرت أجوبة المشاركين أنه 8.03 في المائة من أصحاب هذه الحالات خضعوا لعملية جراحية مستعجلة. وتُشير نتائج الاستشارة في هذا الصدد إلى أن 6.35 في المائة من المشاركين ممن استدعت حالتهم الصحية ضرورة تلقي العلاجات اللازمة داخل المستشفى أنه استحال عليهم ذلك لعدم قدرتهم على أداء مبلغ الضمانة المالية أو إيداع شيك ضمان بالمبلغ المطلوب.



## من خلال تجربتكم، ما هي مدة انتظاركم للاستفادة من خدمة...



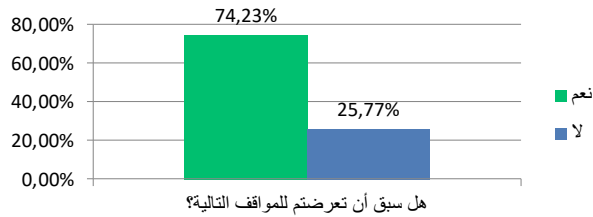
## ما لطلب خدمات الرعاية المنسجمة الاستعجالية؟



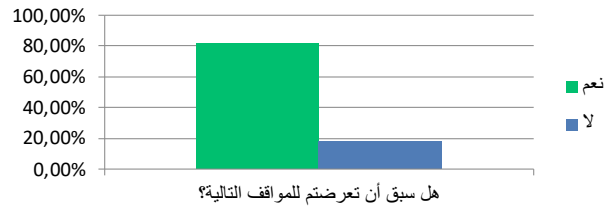
## مستوى رضا المشاركين والمشاركات في الاستشارة عن جودة خدمات التكفل الطبي الاستعجالي

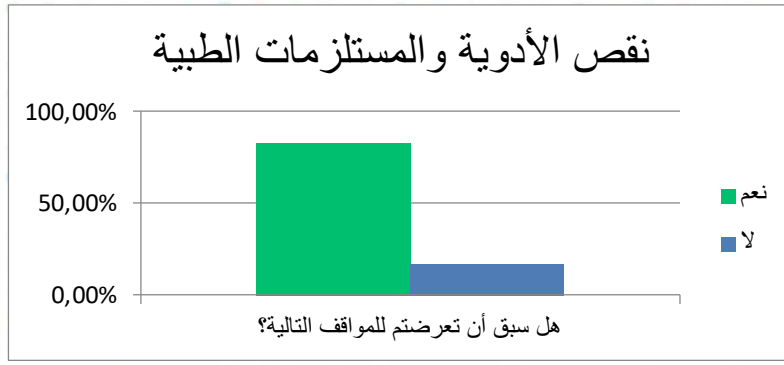
تُفيد نتائج الاستشارة أنه تَمَّه حالة من عدم الرضا عموماً على وضعية المستعجلات الطبية، حيث غالباً ما توصف الخدمة بأنها دون المستوى المطلوب أو أنها منعدمة وغير ذلك من الصفات. وتشير نتائج الاستشارة أيضاً إلى وجود نقائص على مستوى التنظيم والموارد المادية والبشرية في المستشفيات العمومية، فضلاً عن صعوبات الحصول على العلاجات في المؤسسات الاستشفائية الخاصة. فقد اشتمت 82 في المائة من المشاركين من نقص الأدوية أو اللوازم الطبية. وسجّل أيضاً 81 في المائة من المشاركين أن التجهيزات الطبية تكون معطلة، في حين أفاد 74 في المائة من المشاركين بأنهم تضرروا من غياب الطبيب مداوم.

### غياب الطبيب

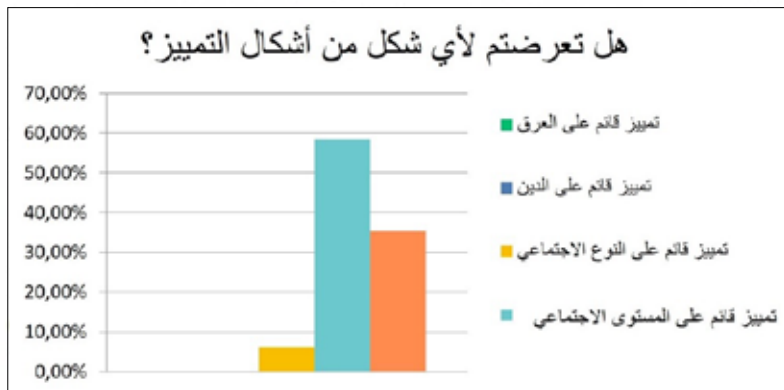
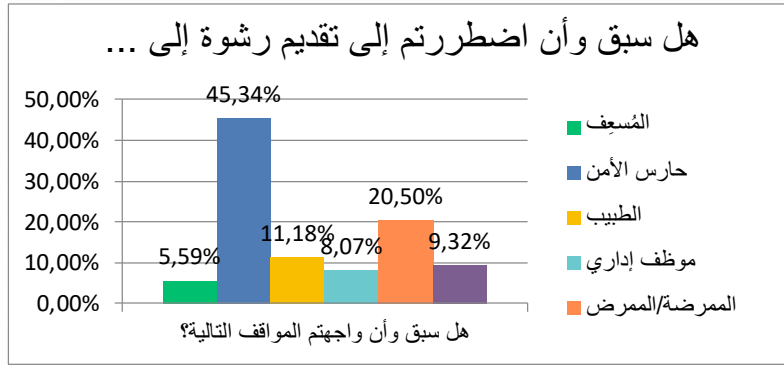


### تجهيزات طبية مُعطلة





زيادةً على ذلك، أفاد 45 في المائة من المشاركين بأنهم اضطروا إلى تقديم رشوة إلى حارس الأمن الخاص، و20 في المائة اضطروا إلى تقديم رشوة إلى بعض أطر التمريض، و11 في المائة إلى أحد الأطر الطبية (حالة واحدة من أصل عشر حالات). وتكشف نتائج الاستشارة أيضاً أنّ 58 في المائة من المشاركين سبق أن تعرّضوا للتمييز على أساس مستواه الاجتماعي و6 في المائة على أساس الجنس، بينما لم يصرح المشاركون أنهم سبق أن تعرضوا للتمييز بسبب لونهم أو عرقهم أو معتقداتهم. وصرح 35 في المائة من المشاركين أنهم تعرضوا لأشكال أخرى من التمييز، تناولتها هذه الاستشارة (الرشوة، طلبة شيك على سبيل ضمان، إلخ).



وفي ما يتعلق بتقييم التجربة التي عاشها المشاركون في أقسام المستعجلات في المستشفيات العمومية ومؤسسات العلاج الخاصة، أبرزت نتائج الاستشارة أن أقل من 50 في المائة منهم كان لهم تقييم إيجابي لجودة الاستقبال والتكفل الطبي وكلفة العلاجات. أما الجوانب التي أعرب المشاركون عن عدم رضاهم عنها، فيأتي على رأسها جودة الاستقبال (32.10 في المائة من المشاركين). وتبقى الآراء متباينة بخصوص التكفل الطبي، بحيث أعرب حوالي نصف المشاركين (47.6 في المائة) عن رضاهم عن جودة هذا التكفل، في حين قال 22 في المائة منهم إنهم غير راضين البتة عنه. أما في ما يتعلق بتكلفة العلاجات فقد تجاوزت نسبة المشاركين غير الراضين عنها 50 في المائة.



ما هو مستوى رضاكم عن جودة الخدمات الصحية المستعجلة؟

غير راض (ية)	راض (ية) نوعاً ما	راض (ية)	راض (ية) جداً	
%32.10	%27.16	%32.10	%8.64	الاستقبال
%21.39	%31.55	%31.02	%16.04	التكفل الطبي
%18.72	%31.96	%31.96	%17.35	التكلفة المالية