

الى السيد وزير الصحة والحماية الاجتماعية المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

الارتفاع الكبير في عدد الشكايات عبر منصة شكاية الصحة

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

السيد الوزير،

في ظرف لا يتجاوز 96 ساعة من إطلاق المنصة الرقمية “شكاية الصحة”، تم تسجيل ما يفوق 764 تظلماً، وهو رقم يثير تساؤلات عميقة حول واقع المنظومة الصحية الوطنية، أكثر مما يعكس فقط نجاحاً تقنياً في تنزيل هذه الآلية الرقمية. وحسب المعطيات المقدمة، فإن معدل الشكايات سابقاً لم يكن يتجاوز عشرات الحالات يومياً، بينما يعتمد النظام الجديد على معالجة مركزية رقمية يُفترض أنها تضمن السرعة والشفافية في التفاعل مع تظلمات المواطنين.

غير أن هذا الارتفاع الملحوظ في عدد الشكايات يكشف عن استمرار اختلالات بنيوية داخل عدد من المرافق الصحية، كالاكتظاظ الحاد داخل أقسام المستعجلات، طول فترات الانتظار، ضعف الولوج إلى الأدوية والخدمات الأساسية وتراجع جودة الاستقبال، بالإضافة إلى بطء خدمات الإسعاف ونقص الإمكانيات اللوجستية، خاصة في بعض المناطق. لذا فإننا نسألكم:

1. ما هي القراءة الرسمية للوزارة في مسألة الارتفاع الكبير في عدد التظلمات المسجلة عبر منصة “شكاية الصحة” خلال فترة وجيزة؟

2. كيف ستضمن الوزارة أن لا تقتصر الرقمنة على تلقي الشكايات فقط، لتشمل تحسين جودة الخدمات الصحية ميدانياً أيضاً؟

3. ما هي الآليات المعتمدة لتتبع ومعالجة الشكايات داخل آجال معقولة، وضمان مساءلة المسؤولين عن الاختلالات المسجلة؟

وتفضلوا بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

فاطمة الزهراء باتا