الصندوق العالمي
إجراءات شكاوى حقوق الإنسان
الاستجابة لمخاوف المجتمع المحلي

استراتيجية الصندوق العالمي

تلتزم استراتيجية الصندوق العالمي ٢٠١٢-٢٠١٦ بحماية حقوق الإنسان وتعزيزها في سياق الأمراض الثلاثة من خلال:

١. ضمان عدم دعم الصندوق العالمي لبرامج تنتهك حقوق الإنسان

٢. زيادة الاستثمار في البرامج التي تتصدى لعوائق الوصول للعلاج والمتعلقة بحقوق الإنسان

٣. إدماج اعتبارات حقوق الإنسان على مدار دورة تقديم المنح

الصحة وحقوق الإنسان والصندوق العالمي

يلتزم الصندوق العالمي بحماية حقوق الإنسان وتعزيزها في سياق الإيدز والسل والملاريا. ويتطلب الانتصار على هذه الأمراض الثلاثة التركيز على الفئات السكانية الرئيسية وعلى الأشخاص الأكثر تعرضًا للخطر. ويقلل التمييز وغيره من صور انتهاكات الحقوق من إتاحة البرامج الصحية، ويقوض الاستجابات الفعّالة لأمراض الإيدز والسل والملاريا.

ويعني هذا الالتزام ضمان أن تقدم البرامج التي يدعمها الصندوق العالمي خدمات عالية الجودة للجميع، وألا تنتهك حقوق الإنسان.

ويعني هذا إزالة عوائق حقوق الإنسان التي تكتنف الوصول إلى خدمات صحية للنساء والفتيات والعاملين في مجال الجنس ومتعاطي المخدرات والرجال الذين يمارسون اللواط مع الرجال والمتحولين جنسيًا والمسجونين والمهاجرين واللاجئين والشعوب الأصلية وغيرهم ممّن يتأثرون بواحد أو أكثر من الأمراض الثلاثة بصورة خاصة.

وقد أوكل الصندوق العالمي إلى مكتب المفتش العام الخاص به مسؤولية التحقيق في بعض أنواع الشكاوى المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان في البرامج التي يدعمها.

ويشرح هذا الكتيب الحد الأدنى من المعايير التي يضعها الصندوق العالمي لجميع متلقي المنح وإجراءات الشكاوى.

حول مكتب المفتش العام

يعمل مكتب المفتش العام على ضمان قيام الصندوق العالمي باستثمار أموال العالم بأكثر الطرق فعالية في الاستجابة للإيدز والسل والملاريا. ومن خلال عمليات التدقيق والتحقيقات والرقابة وتقديم الاستشارات، يصدر توصيات موضوعية وتتسم بالشفافية لتعزيز الممارسات الجيدة وتقليل المخاطر وإدانة الإساءات.

ويعتبر مكتب المفتش العام، والذي أنشئ عام ٢٠٠٥، مُكوِّنًا مستقلاً عن الصندوق العالمي إلا أنه جزءٌ لا يتجزأ منه. وهو يخضع للمساءلة أمام المجلس من خلال لجنة الرقابة والأخلاقيات

لحماية وتعزيز الحق في الصحة

الصندوق العالمي

ما هي المعايير الدنيا لحقوق الإنسان بالنسبة للبرامج التي يدعمها الصندوق العالمي؟

هناك خمسة معايير دُنيا لحقوق الإنسان تعتبر الآن جزءًا من اتفاقية المنح التي يقدمها الصندوق العالمي، وهي تؤسس لتوقعات الصندوق العالمي بالنسبة لجميع البرامج التي يدعمها. وبموجب اتفاقية المنح، فإن متلقي منح الصندوق العالمي ملزمون بإخطار الصندوق العالمي إذا كان هناك خطر يتعلق بانتهاك البرامج لأي من هذه المعايير وقد يطلب منهم العمل مع الصندوق العالمي للتعامل مع هذه المخاطر من خلال إجراءات محددة.

المعيار رقم ١

يُتوقع من البرامج التي يمولها الصندوق العالمي أن تتيح الوصول إلى جميع الخدمات للجميع، على أسس غير تمييزية، بما في ذلك الأشخاص المحتجزين.

التمييز - سواء كان عمدًا أو غير مقصود - هو: التفرقة في المعاملة، بدون مبرر، بين الأشخاص والجماعات على أساس من التعصب أو الجهل أو الخوف أو القوالب النمطية.

يجب أن يتاح الوصول إلى الخدمات والبرامج التي يمولها الصندوق العالمي دون تمييز.

مثال على احترام المعيار رقم ١:
رجل يطلب إجراء اختبار فيروس نقص المناعة البشرية يخبر عامل الرعاية الصحية بأنه يمارس الجنس أحيانًا مع رجال آخرين. يستمر عامل الرعاية الصحية في معاملة العميل بأدب واحترام.

انتهاك محتمل للمعيار رقم ١:
يحرم الطبيب رجلاً يطلب إجراء اختبار فيروس نقص المناعة البشرية من إجراء الاختبار نظرًا لأن الرجل يمارس الجنس مع الرجال لأنه «سوف يجلب لنا المتاعب.»

رفض علاج مريضة بالسل. يقول لها عامل الرعاية الصحية إنها لن تتمكن من الالتزام بالعلاج نظرًا لأنها من مجموعة أقلية «لا يعتمد عليها».

المعيار رقم ٢

يتوقّع من البرامج التي يدعمها الصندوق العالمي ألا تستخدم سوى الأدوية أو الممارسات الطبية السليمة عِلميًا والمُصدّق عليها.

تخضع الأدوية والإجراءات العلاجية وأساليب العلاج بشكل عام لاختبارات شاملة لضمان سلامتها وفعاليتها. ويتبع الصندوق العالمي سياسة شاملة لتوكيد الجودة للمنتجات الصيدلانية والتي تشمل المعايير السريرية ومعايير الجودة في شراء الأدوية وتقديم المنح. وتُبنى هذه السياسة، بالإضافة إلى الممارسات الطبية التي يمولها الصندوق العالمي، على التوصيات والمبادئ التوجيهية القياسية للعلاج الصادرة عن منظمة الصحة العالمية.

مثال على احترام المعيار رقم ٢:
يوفر برنامج يدعمه الصندوق العالمي لجميع العملاء أدوية مضمونة الجودة تتسق مع المبادئ التوجيهية الوطنية للعلاج و/أو المبادئ التوجيهية القياسية للعلاج الصادرة عن منظمة الصحة العالمية.

انتهاك محتمل للمعيار رقم ٢:
يقوم عمّال الرعاية الصحية الذين يتلقون دعمًا من الصندوق العالمي بإعطاء أدوية تجريبية للملاريا للقرويين الريفيين، ولكن لا يتم إخبارهم بأن العلاج غير مُصدَّق على استخدامه سواء من قِبل السلطة التنظيمية الوطنية للأدوية أو من منظمة الصحة العالمية.

المعيار رقم ٣

يُتوقَّع من البرامج التي يمولها الصندوق العالمي ألا تستخدم أساليب تعد لونًا من ألوان التعذيب أو قاسية أو غير إنسانية أو مهينة.

طبقًا لتعريفات القانون الدولي، فإن التعذيب هو أي نوع من الإساءة المتعمدة، التي يتسبب فيها مسؤول من مسؤولي الدولة أو تقع برضاه، والتي تسبب معاناة عقلية أو جسدية بالغة لغرض محدد غير ملائم (مثل الحصول على معلومات أو اعتراف). وحيثما لا يتوافر ركن الغرض غير المناسب في المعاملة المسيئة، فإنها لا تعد تعذيبًا. ولكنها يمكن أن تعتبر معاملة قاسية أو غير إنسانية إذا سببت معاناة بالغة. وقد تكون غير مقصودة أو قد تحدث ببساطة بسبب الإهمال. أما المعاملة المهينة، فهي نوع من الإساءة يسبب معاناة ويهدف إلى إذلال الشخص.

ينبغي أن تساعد الخدمات والبرامج التي يمولها الصندوق العالمي الأشخاص الذين يتلقون الخدمة، لا أن تضرهم. يستحق جميع الأشخاص تلقي العلاج بكرامة واحترام.

مثال على احترام المعيار رقم ٣:
مركز للحجر الصحي يتيح علاج فيروس نقص المناعة البشرية والسل والملاريا الممول من قِبل الصندوق العالمي لجميع المحتجزين المحتاجين إليه.

انتهاك محتمل للمعيار رقم ٣:
مركز للحجر الصحي يحجب العلاج المموّل من قِبل الصندوق العالمي عن بعض المحتجزين كعقاب لهم نظير خرقهم للقواعد.

المعيار رقم ٤

يُتوقَّع من البرامج التي يدعمها الصندوق العالمي احترام وحماية الموافقة الواعية والسرية والحق في الخصوصية فيما يتعلق بالفحوصات الطبية أو العلاج أو الخدمات الطبية المقدمة.

الموافقة الواعية هي العملية التي يقدم من خلالها مقدمو الرعاية الصحية المعلومات إلى المريض حتى يمكن للمريض أن يختار اختيارًا طوعيًا قبول أو رفض اختبار أو علاج ما بحرية وبدون ضغط غير ضروري.

الخصوصية تشير إلى حق الفرد في عدم التعرض للتطفل أو التدخل في شؤونه من قِبل الآخرين.

السرية تشير إلى التزام منظمة ما بحماية المعلومات الشخصية من الوصول إليها أو استخدامها أو الإفصاح عنها على نحوٍ غير مصرح به.

ويجب على البرامج التي يدعمها الصندوق العالمي احترام مبادئ الموافقة الواعية والسرية والخصوصية. وهذا لضمان تقدم الأشخاص لإجراء الاختبار والحصول على العلاج والبقاء في الرعاية، ولحماية العملاء من وصمة العار والتمييز والعنف.

مثال على احترام المعيار رقم ٤:
يشرح عامل رعاية صحية، بصبر ووضوح فوائد ومخاطر الإجراء الطبي، حتى يمكن للعميل أن يقرر ما إذا كان سيخضع للإجراء أم لا.

انتهاك محتمل للمعيار رقم ٤:
عامل في مجال الرعاية الصحية يُجري اختبار فيروس نقص المناعة البشرية لامرأة. دون الحصول على موافقة المرأة، يخبر عامل الرعاية الصحية زوج المرأة بأن نتيجة الاختبار إيجابية.

المعيار رقم ٥

يُتوقَّع من البرامج التي يمولها الصندوق العالمي تجنب الحجر الطبي والعزلة غير الطوعية، والتي يجب ألا تستخدم إلا كملاذ أخير.

الحجر الصحي والاحتجاز هما من التدابير المفرطة والتي تستخدم في حالات نادرة لاحتواء الأوبئة.

يمثل السل المقاوم للدواء تحديًا نظرًا لأن المريض الذي يرفض العلاج يمكن أن يشكل خطرًا على الآخرين الذين يتعامل معهم.

وتقول منظمة الصحة العالمية إنه ينبغي أن يتاح للمرضى الوصول إلى تشخيص وعلاج السل بجودة عالية. ولابد من اتباع جميع التدابير الطوعية أولاً. ينبغي ألا يستخدم الحجر الصحي إلا كملاذ أخير إذا رفض المريض بكامل إرادته العلاج وأصبح هناك خطر من أن ينقل المرض إلى الآخرين. وحتى حينئذٍ، ينبغي أن يكون الحظر الصحي أقل تقييدًا بقدر الإمكان، وأن يتيح للأشخاص ممارسة حياتهم الطبيعية إلى أقصى حدٍ ممكن.

مثال على احترام المعيار رقم ٥:
يتحدث أحد العاملين في مجال الرعاية الصحية مع مريض بالسل، ويعرض عليه اختيارات تتعلق بمَن سيقوم بالإشراف على علاجه، ويشرح له أنه في حالة عدم حضوره في الموعد، فسوف يقوم أحد العاملين في مجال الرعاية الصحية بالاطمئنان عليه سواء بالاتصال هاتفيًا أو الحضور شخصيًا.

انتهاك محتمل للمعيار رقم ٥:
يحتجز مريض بالسل دون أية محاولة لاستخدام وسائل أقل إقحامًا لضمان متابعته للعلاج.

من يحق له تقديم الشكوى؟

إذا كان شخصٌ ما يعتقد أن تعرض لانتهاك أحد معايير حقوق الإنسان الخمس هذه، أو شهد انتهاكها، في برنامج يدعمه الصندوق العالمي، فيمكنه أن يقدم شكوى إلى مكتب المفتش العام للصندوق العالمي.

ويمكن أن تقوم منظمة بتقديم شكوى بالنيابة عن المتضرر بصورة مباشرة، فرداً كان أو جماعة، بشرط حصولها على خطاب تفويض.

سوف تظل هوية الشخص الشاكي سرية للغاية، ما لم يمنح الموافقة على الإفصاح عن بياناته. يحق لأي شخص يُبلغ عن انتهاك أن يظل مجهول الهوية.

كيف تسير إجراءات الشكاوى؟

حين يتلقى مكتب المفتش العام شكوى، فسوف يستجيب لها خلال 48 ساعة. وسوف يتم تقييم المعلومات التي تتضمنها الشكوى بحرص لتحديد مدى جدية الاتهام، وتقرير إجراء تحقيق من عدمه.

يتم التحقيق في الشكاوى طبقًا لإجراءات مكتب المفتش العام، والتي قد تشمل إجراء مقابلات مع الشهود، وجمع الوثائق ذات الصلة وغيرها من الأدلة، ومناقشة الأنشطة مع الوكالات الشريكة، حسب الاقتضاء. وسوف تظل هوية الشخص الذي قدّم الشكوى سرية، ما لم يطلب خلاف ذلك. سوف تتم عملية التحقيق طبقًا للحدود الزمنية المنصوص عليها وبما يتفق مع نموذج مشاركة أصحاب المصلحة الصادر عن مكتب المفتش العام، وهو متاح من خلال الرابط

http://www.theglobalfund.org/en/oig/communications/stakeholders/

كيفية تقديم شكوى

الهاتف
(خدمة مجانية للبلاغات)
+1 704 541 6918

من خلال البريد الإلكتروني
inspectorgeneral@theglobalfund.org

على شبكة الإنترنت
theglobalfund.org/en/oig/reportfraudabuse/

تقديم شكوى بشأن انتهاك لحقوق الإنسان

الهدف من العملية هو ضمان إتاحة الخدمات على نحوٍ أفضل وتقديم خدمات ذات جودة أفضل، وضمان المساءلة. يرحب الصندوق العالمي بالمعلومات التي تتيح له اتخاذ إجراءات لتحسين خدماته.

تُنشر جميع تقارير التحقيقات على الموقع الإلكتروني للصندوق العالمي بما يتسق مع سياسة الإفصاح عن التقارير الصادرة عن المفتش العام وتطبيقًا لمبدأي الشفافية والمساءلة. كما سيتم إخطار الشخص الذي قدم شكوى الأصلية بالنتائج أولاً بأول.

وإذا تقررت ضرورة التحقيق في الشكوى، ولكن مكتب المفتش العام غير قادر على إجراء التحقيق، لأسباب لوجستية أو أمنية، فيمكن أن يقرر المفتش العام، بموافقة الشاكي، تبادل المعلومات مع هيئات الأمم المتحدة المعنية في مجال حقوق الإنسان.

يجب أن تكون التقارير بشأن انتهاكات حقوق الإنسان محددة ومستوفاة بقدر الإمكان، وأن تشمل، على سبيل المثال، المعلومات التالية:

١. نوع الخطأ الذي يتم الإبلاغ عنه
٢. وقت ومكان وقوعه
٣. ما الذي حدث
٤. أسماء جميع المشاركين ووظائفهم وأماكن مكاتبهم
٥. اسم أي شخص مُلم بما حدث
٦. لماذا ينبغي أن يتم التحقيق في الحادث
٧. أي معلومات أخرى ذات صلة

يجب ألا يتم تشجيع مقدمو الشكاوى على الإدلاء بهذه المعلومات إلا إذا كانوا يمكنهم ذلك دون تعريض أنفسهم للخطر.

يرجى ملاحظة أن مكتب المفتش العام للصندوق العالمي لا يمكنه التحقيق في اتهامات بانتهاك حقوق الإنسان موجهة لوكالات أخرى لا تُنفذ برامج الصندوق العالمي. للإبلاغ عن نفاذ المخزون، أو عن مخاوف بشأن آليات التنسيق القطرية، أو عن مسائل تتعلق باختيار متلقي المنح، أو غير ذلك من المخاوف، يرجى الاتصال بمدير مجموعة برامج الصندوق للبلد من خلال الموقع الإلكتروني التالي:

http://portfolio.theglobalfund.org/en/Home/Index

لحماية وتعزيز الحق في الصحة

الصندوق العالمي