

## الشكاوى

جميع الأطباء والجراحين الذين يمارسون المهنة في بريتش كولومبيا هم أعضاء مسجلون في كلية الأطباء والجراحين في بريتش كولومبيا (الكلية). يمكن لأفراد الجمهور أن يطرحوا القضايا المثيرة للقلق إزاء أعضاء الكلية من خلال عملية تقديم الشكاوى.

باعتبارنا الجهة المنظمة للأطباء والجراحين في بريتش كولومبيا، يمكننا التحقيق مع:

- جميع الأطباء والجراحين المرخصين لهم في ممارسة المهنة
- الموظف الذي يعمل لدى شخص مسجل لدى الكلية في مكتب ممارسة المهنة أو عيادة طبية

### تقديم الشكاوى بشأن الرعاية السريرية أو السلوك

تتعلق معظم الشكاوى المقدمة إلى الكلية بعملية اتخاذ القرارات السريرية للمُسجّل أو الطريقة التي تمت بها معاملة المريض. في أدناه نعرض لكم دليلاً عن كيفية عمل إجراءاتنا للشكاوى المقدمة بشأن الرعاية السريرية أو السلوك.

#### كيفية تقديم الشكاوى

- في أدناه نوضح لكم بعض الأشياء التي يجب الإنتباه إليها عند تقديم الشكاوى ضد أي عضو مسجل في الكلية.
- يجب أن يتم تقديم الشكاوى كتابة عبر البريد، أو البريد الإلكتروني أو الفاكس. ننصحكم باستخدام استمارتنا الخاصة بالشكاوى.
- نحتاج إلى تاريخ الولادة والرقم الصحي الشخصي للمريض إن أمكن.
- يجب أن تتضمن الشكاوى توقيع الشخص الذي يُقدم الشكاوى.
- إذا تم تقديم الشكاوى نيابة عن المريض، يجب أن يُقدم المريض موافقة موقعة بذلك من خلال استخدام استمارة الكلية الخاصة بتفويض التمثيل.
- يجب تقديم وثائق ذات الصلة مثل وكالة عامة أو بيان مُنفذ الوصية إذا لم يكن المريض قادراً على إعطاء التحويل بالموافقة.
- سنقوم بتقديم التسهيلات لجميع الأشخاص الذين ليست لديهم القدرة على التواصل معنا كتابةً.

إذا لم يكن المريض قادراً بصفة شخصية على تقديم الشكاوى، يمكن لأقرب أقربائه أو وكيله عرض المسألة في بعض الحالات إذا كان ذلك في خدمة المصلحة العامة. فيما إذا كان بإمكان الوكيل الوصول إلى المعلومات الصحية الشخصية للمريض سيعتمد ذلك على تشريعات الخصوصية ويكون محددًا بحقائق معينة.

حالما نستلم الشكاوى، سنقوم بإرسال رسالة إليك بالبريد، نوضح فيها الخطوات التالية

### تقديم الشكاوى بشأن سوء السلوك الجنسي

نحن لا نتسامح أبداً عندما يتعلق الأمر بالتلامس الجنسي بين المُسجل والمريض، حتى وإن كان ذلك التلامس بتراضي الطرفين. رجاءاً اتصل بنا للتحدث مع موظف المساعدة في الشكاوى إذا كنت تظن بأن أحد المسجلين لدينا ربما كان قد تجاوز الحدود، أو قال شيئاً جعلك تشعرين بالحرج أو عدم الراحة، أو شارك في سوء سلوك جنسي.

#### ماذا يمكن أن تفعله الكلية

نقوم بالتحقيق في جميع الشكاوى المقدمة ضد المسجلين لدينا، وبضمنها:

- تعليقات جنسية غير لائقة مزعومة
- اللمس
- سوء المعاملة

**ملاحظة:** لا يعتبر الأمر سوء سلوك جنسي أو سوء معاملة عندما يقوم المُسجّل بلمس جزء حساس من جسم المريض لغرض طبي ساري المفعول بعد أخذ موافقة مستنيرة من المريض.

## أمثلة

يمكن أن تشمل الشكاوى ذات الطابع الجنسي على:

- تعليقات أو حركات غير لائقة، عندما يقوم المسجل بما يلي:
  - يتفوه بتعليقات مغرية أو ذات طابع جنسي
  - يقوم بعمل تعليقات غير ضرورية عن العلاقات الجنسية أو التوجه الجنسي
  - يقوم بعمل تعليقات أو نكات مهينة أو مسيئة جنسياً
  - يطلب مواعدة المريض
  - يقوم بإعطاء قبلات أو عناق غير مرغوب فيه
- فحوصات بدنية غير لائقة وغير ضرورية
  - يقوم المسجل بفحص الثدي، الأعضاء التناسلية أو الحوض دون سبب طبي وجيه
  - يُفسر المريض على أن الملامسة كانت ذات طابع جنسي
- أي تلامس جنسي آخر يحدث دون موافقة الشخصين (مثل، إعتداء جنسي)

## دعم من موظف متخصص في الشكاوى

ندرك بأنه صعب جداً أن يتقدم الشخص بشكاوى تتعلق بسوء السلوك الجنسي. قد تشعر بالضعف أو الإذلال أو الإرتباك أو الخوف من الإفصاح عن ما جرى لك.

عندما تتصل بنا للحصول على المساعدة، سنتحدث مع موظف متخصص في الشكاوى والذي حصل على تدريب في مجال الإعتداء الجنسي والصددمات النفسية. سيقوم الموظف المتخصص في الشكاوى بتقديم الإرشاد والدعم خلال عملية الشكاوى.

## من يمكنني الاتصال به؟

يمكنك الإتصال بمركز الاتصالات لدينا على الرقم 604-733-7758 وأطلب التحدث مع الموظف المتخصص بالشكاوى. تتوفر خدمات الترجمة لدى مركزنا. لا يتطلب منك تقديم إسمك إذا كنت تفضل أن تبقى مجهول الهوية في المكالمة الأولى. يمكنك إخبارنا ما حدث، وسوف نوضح لك عملية الشكاوى والإنضباط في الكلية. يمكنك بعد ذلك أن تقرر إذا كنت ترغب في الإستمرار في تقديم الشكاوى.

## ماذا عن الخصوصية والسرية؟

قد تكون المخاوف المتعلقة بالسرية هو كل ما يشغل بالك. رغم أنه بإمكانك الإتصال بنا بشكل مجهول عند الاستفسار عن أسئلة عامة، فإننا نحتاج إلى التحقق في المعلومات بسرعة حالما نقوم بالإفصاح عن هوية المسجل. يجب أن تعرف بأننا إذا بدأنا في التحقيق، يجب علينا الكشف عن إسمك للمسجل الذي يكون موضع التحقيق لكي نسمح له فرصة للرد.