



## College of Physicians and Surgeons of British Columbia

300-669 Howe Street  
Vancouver BC V6C 0B4  
[www.cpsbc.ca](http://www.cpsbc.ca)

Telephone: 604-733-7758  
Toll Free: 1-800-461-3008 (in BC)  
Fax: 604-733-3503

## تقديم الشكاوى

### مهمة الكلية

إن تفويض الكلية هو في ضمان تلقي المرضى أفضل رعاية طبية وحصولهم على السلامة والحماية عند تلقيهم الرعاية من الأطباء المرخصين. من خلال الإلتزام بمتطلبات **قانون المهن الصحية (Health Professions Act)**، قامت الكلية بوضع إجراءات لما يلي:

- متابعة شكاوى ومخاوف المواطنين
- البت في الشكاوى المقدمة عن الرعاية المقدمة من الأطباء المسجلين لدى الكلية
- البت في الشكاوى المقدمة عن سلوك الأطباء المسجلين لدى الكلية

لدى الكلية العديد من الخيارات لحل المشاكل. وتشمل هذه على (ولكنها لا تقتصر على هذه الخيارات فقط):

- تقديم المشورة العلاجية عن طريق المراسلة
- عمل مقابلة إلزامية مع العاملين في الكلية
- وضع شروط وتحديات على قيام الطبيب بممارسة المهنة
- منع الطبيب من ممارسة المهنة

إن الهدف من عملية الشكاوى هو إتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان عدم تعرض سلامة المريض إلى أي خطر كان.

من أجل القيام بالالتزامات التنظيمية، تملك الكلية السلطة من خلال التشريعات في مطالعة سجلات المريض للبت في الشكاوى ولتقييم نوعية الرعاية المقدمة من الأشخاص المسجلين لدى الكلية. في حالة عدم الحصول على تعليمات صريحة عكس ذلك، تعتبر الكلية أن لديها الموافقة الضمنية التامة لمطالعة السجلات الشخصية للمرضى حال قيام المريض بتقديم الشكاوى ومطالبة الكلية في البت في القضية.

### أسباب تقديم الشكاوى

بصورة عامة، يستطيع أي مريض أو مواطن تقديم شكاوى في الحالات التالية:

- عدم تلقي العلاج أو الرعاية اللازمة لحالة مرضية
- حصول سلوك غير لائق أو غير مهني
- مخاوف عن حصول حالات ذات طبيعة حميمية أو جنسية

## ما يمكن توقعه

بشكل عام، يرغب معظم الأطباء في الإستجابة لمخاوف المرضى مباشرة. على المرضى الذين لديهم مخاوف تتعلق بأطبائهم في الأمور التي تخص التواصل أو السلوك أو طريقة المعاملة التي يتلقونها، يتوجب عليهم مناقشتها مباشرة مع طبيبيهم. إذا لم تؤدي هذه المحادثات إلى حصول أي نجاح، قد يختار المرضى تقديم شكوى إلى الكلية للقيام بتحقيق إضافي.

رغم أنه ليست هناك تحديدات زمنية لتقديم الشكاوى، ولكن تقديم الشكاوى بعد مرور فترة قصيرة من حدوث الحادثة المزعومة سيسهل من عملية التحقيق.

**ملاحظة:** لحماية خصوصية المريض وضمان السرية التامة، لا تقبل الكلية إستلام الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف. يجب أن يتم إرسال الشكاوى خطياً إلى الكلية ويجب أن يتم التوقيع عليها شخصياً. من أجل راحتكم، يمكنك [هنا](#) الحصول على إستمارة الشكاوى والتي توضح المعلومات المطلوبة للبدء بمراجعة مخاوف المريض.

إن التحقيق في الشكاوى المقدمة يعتبر عملية غير منحازة لأية جهة وتتم بعد الحصول على رد الطبيب على الشكاوى المقدمة ومراجعة شاملة للسجلات الطبية والوثائق الأخرى المتوفرة. تقوم لجنة المتابعة في الكلية وأشخاص آخرون يعملون نيابة عنها في مراجعة وتقييم كل شكوى على حدى. تحاول الكلية إيجاد حل لمعظم المخاوف بطريقة علاجية و/أو تعليمية – وتحاول معرفة الظروف التي أدت إلى حدوثها وكيفية تجنب حدوث أحداث مشابهة لها في المستقبل.

| الأشياء التي لا يمكن للكلية القيام بها   | الأشياء التي يمكن أن تقوم بها الكلية   |
|--|--|
| <p>لا تملك الكلية الصلاحية في القيام بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إعطاء تعويض مالي إلى المرضى</li> <li>• تقديم التشخيص أو التوصية المتعلقة بالعلاج، أو الإشراف على خصوصيات رعاية المريض</li> <li>• إرغام الطبيب على تقديم العلاج أو وصف الأدوية بطريقة معينة</li> <li>• متابعة المخاوف أو الشكاوى المتعلقة بالمستشفيات، أو مقدمي الرعاية الصحية الآخرين مثل الممرضات، الصيدلانية، أطباء الأسنان، أطباء العيون، أطباء علم النفس، أخصائيو تقويم العظام، أخصائيو المعالجة الطبيعية، أو أية وظائف طبية مهنية أخرى من غير الأطباء أو الجراحين المسجلين</li> <li>• الإتصال بالشرطة نيابة عن المريض عند الإشتباه في حدوث ممارسات غير قانونية دون الحصول على موافقة المريض</li> <li>• البت في الشكاوى دون إعطاء الفرصة للطبيب (أو الأطباء) للإستجابة لها</li> </ul> | <p>يتم الإستجابة لمعظم الشكاوى وحلها من قبل العاملين في الكلية وذلك من خلال مراجعة السجلات ذات العلاقة وإجراء المناقشات أو المراسلة مع مقدم (أو مقدمي) الشكاوى والطبيب المعني (أو الأطباء المعنيين) وفق الصلاحية المخولة من لجنة المتابعة في الكلية.</p> <p>إذا كانت لدى الكلية سبباً في أن تكون مبالغة للنقد، قد يتوقع من الطبيب تغيير أسلوب ممارسته أو ممارستها للمهنة، أو الحصول على تعليم إضافي.</p> <p>يمكن أن تقدم الكلية المشورة العلاجية أو توجيه توبيخ إلى الأطباء إذا كان هناك فشل في تقديم الرعاية وفق المعايير الحالية أو لم يتم الالتزام بالممارسات الأخلاقية المنصوصة عليها في <b>قواعد السلوك للجمعية الطبية الكندية (CMA Code of Ethics)</b>.</p> <p>في الظروف غير الإستثنائية، وبعد إجراء عملية تأديبية رسمية، قد تقوم الكلية بوضع تقييدات أو منع الطبيب من مزاوله المهنة. قيل قيام الكلية بوضع التقييدات، تحتاج الكلية إلى أدلة دامغة عن وجود درجة عالية من سوء تقدير الطبيب أو قيامه بسلوك غير مهني أو فقدانه للمهارات أو المعرفة الحديثة، أو عدم لياقته لمزاوله المهنة. يجب أن يتم فحص هذا الدليل في جلسة اللجنة التأديبية، أو أن يوافق عليها الطبيب كجزء من العملية البديلة لحل النزاع.</p> |

## الإجراءات العامة

### تقديم الشكوى

لتقديم شكوى على أحد الأطباء، يجب على المرضى أو من ينوب عنهم تعبئة إستمارة الشكوى (Complaint Form) باللغة الإنجليزية.

يتم أيضاً قبول رسالة خطية على أن تتضمن المعلومات التالية:

- الإسم الكامل
- تاريخ الولادة
- العنوان
- رقم الهاتف (خلال أوقات النهار والمساء)
- الإسم الكامل وعنوان الطبيب المعني (أو الأطباء المعنيين)
- وصف الحادثة من خلال تقديم التفاصيل قدر الإمكان
- تاريخ الحادثة
- توقيعك

**ملاحظة:** إذا قام شخص آخر بتقديم الشكوى نيابة عن أي مريض، يجب أن تتضمن الرسالة ما يلي:

- الإسم الكامل
- معلومات الإتصال
- صلة قرابته بالمريض
- تصريح الموافقة لمطالعة أو إستلام المعلومات الطبية للمريض

### متابعة شكوى المريض

تم تعريف عملية متابعة الشكاوى المقدمة ضد الأطباء والبت فيها في **قانون المهن الصحية (Health Professions Act)** و **الوائح (Regulations)** و **القرارات التنفيذية (Bylaws)** التي حددها القانون. تمر عملية متابعة شكوى المريض بعدة مراحل وهي:

1. تستلم الكلية إستمارة أو رسالة شكوى المريض
2. ستقوم الكلية بإرسال رسالة إلى المريض تؤكد إستلام الشكوى
3. ستقوم الكلية بالإتصال بالطبيب (أو الأطباء) المعنيين بالشكوى
  - ستقوم الكلية بإرسال نسخة من شكوى المريض إلى الطبيب (أو الأطباء) وستطلب من الطبيب (أو الأطباء) الرد على الشكوى
  - قد تقوم الكلية بالإتصال بأطباء آخرين من الذين ساهموا في تقديم الرعاية للمريض للحصول على معلومات إضافية متعلقة بمضمون الشكوى
4. حالما يتم إستلام الرد، ستقوم الكلية بإرسال نسخة من رسالة الرد التي تم إستلامها من الأطباء المعنيين الذين ساهموا في تقديم العناية له أو لها وستوفر له أو لها فرصة الرد على هذه الرسائل
5. قد تطلب الكلية الحصول على السجلات الطبية للمريض الموجودة لدى الطبيب المعالج أو المستشفى أو مؤسسات الرعاية الصحية
6. تقوم الكلية بوضع جميع الوثائق والمعلومات في ملف كامل

## مراجعة شكاوى المريض

حالما تحصل الكلية على جميع المعلومات المطلوبة من المريض، الطبيب المعني (أو الأطباء المعنيين)، المستشفى (أو المستشفيات) و/أو الأطباء الآخرين، سيقوم أحد الأطباء العاملين في الكلية بمراجعة الملف الكامل وكتابة عرض موجز للشكاوى وإرفاقه بجميع المستندات المطلوبة وتقديمه إلى لجنة المتابعة في الكلية.

تتألف لجنة المتابعة من أعضاء الهيئة الإدارية للكلية من الأطباء والمواطنين وأفراد معينين من الأطباء أو غيرهم. يتم تقسيم اللجنة إلى هيئات مختلفة لكي يتم مراجعة الشكاوى بفعالية أكثر. يقوم أعضاء اللجنة بمراجعة ومناقشة جميع المعلومات المتعلقة بالشكاوى. في بعض الأحيان، قد ترغب اللجنة في إجراء مقابلة مع الطبيب المعني (أو الأطباء المعنيين) بتقديم الرعاية للمريض وقد تحاول أيضاً الحصول على آراء خبراء مستقلين.

تستغرق عملية المتابعة بعض الوقت، ولكن رغم ذلك، تحاول الكلية جهودها في إيجاد حلول للمشاكل خلال مدة تتراوح من ستة إلى ثمانية أشهر. كما تم بيانها في قانون المهن الصحية (*Health Professions Act*)، الشكاوى التي من المحتمل أن لا تؤدي إلى وضع قيود أو شروط على ممارسة الطبيب للمهنة يمكن أن يرد عليها مباشرة الأطباء العاملون في الكلية. يتم تقديم ملخص بالرد على الشكاوى وجميع المعلومات المتعلقة بالشكاوى إلى لجنة المتابعة ليتم مراجعتها والمصادقة عليها.

## الإستجابة لشكاوى المريض

حالما يتم الإنتهاء من التحقيق، سيتم إرسال رسالة إلى المريض (والتبيب المعني (أو الأطباء المعنيين)) تشرح فيها عملية المراجعة التي قامت بها الكلية وتوضح قرارها بخصوص الشكاوى المقدمة. ستشمل هذه على ملخص برد الطبيب وتفاصيل المعلومات الأخرى التي تم أخذها بعين الإعتبار وقرار الكلية ويتم إرفاقها بذكر الأسباب التي تم إعتماها للوصول إلى هذا القرار.

إذا كانت الكلية ميالة إلى نقد الطبيب، قد تقوم الكلية بما يلي:

- إشعار الطبيب عن سبب النقد و/أو الأشياء التي أخطأ فيها
- إعطاء المشورة إلى الطبيب عن كيفية تحسين تصرفه أو تصرفها؛ ومن ضمنها متطلبات المشاركة في دورات تعليمية
- إبلاغ الطبيب للمجئ إلى الكلية لكي يتم إجراء مقابلة معه
- تقديم التوجيه والرسائل التذكيرية لجميع الأطباء لتذكيرهم بالمعايير المتوقعة منهم عند تقديم الرعاية وذلك من خلال النشر في مطبوعاتها الرسمية
- تقديم إنذار للطبيب بأنه إذا تم تكرار هذا السلوك فإنه قد يتم أخذ إجراءات صارمة ضده
- إصدار قرار في إجراء مراجعة عامة لعيادة الطبيب
- إصدار أمر الإستدعاء لجلسة مع اللجنة التأديبية إذا لم تكن المعالجة بالمستوى المطلوب للإستجابة للمخاوف

سواء كانت الكلية أو لم تكن ميالة إلى النقد، يتم الإحتفاظ بجميع الشكاوى المتعلقة بالأطباء في الملف الشخصي للطبيب لدى الكلية.

## هيئة متابعة المهن الصحية

وفق *قانون المهن الصحية (Health Professions Act)*، قامت حكومة المقاطعة بتشكيل هيئة متابعة المهن الصحية (HPRB). تعتبر هيئة متابعة المهن الصحية (HPRB) هيئة مستقلة وتكون مهمتها مراجعة مدى شمولية التحقيق ومعقولية القرارات الصادرة.

المرضى الذين هم غير راضون عن إجراءات المتابعة والبت التي تقوم بها الكلية بخصوص شكاويهم بإمكانهم تقديم القضية إلى هيئة متابعة المهن الصحية (HPRB) لكي يتم إعادة تقييمها ومراجعة الإجراءات التي قامت بها الكلية والقرارات التي أصدرتها خلال 30 يوم من تاريخ إستلام الرسالة من الكلية.

Health Professions Review Board  
Suite 900, 747 Fort Street  
Victoria BC V8W 2E9

هاتف: 250-953-4956

فاكس: 250-953-3195

رقم هاتف مجاني (داخل مقاطعة بريتيش كولومبيا): 1-888-953-4986

[www.hprb.gov.bc.ca](http://www.hprb.gov.bc.ca)

العنوان البريدي:

PO Box 9429 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9V1