



College of Physicians and Surgeons of British Columbia

300-669 Howe Street
Vancouver BC V6C 0B4
www.cpsbc.ca

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

طرح شکایت

نقش کالج

رسالت کالج این است که اطمینان حاصل نماید هنگامی که بیماران توسط پزشکان دارای گواهی نظام پزشکی معالجه می‌شوند، از مراقبت پزشکی با کیفیت برخوردار شوند، به آن‌ها آسیبی نرسد و مورد حفاظت قرار گیرند. این کالج با پیروی از **قانون مشاغل بهداشتی (Health Professions Act)**، رویه‌هایی را برای موارد زیر وضع نموده است:

- رسیدگی به شکایت‌ها و نگرانی‌های مردم
- داوری در باره‌ی شکایت‌های دریافتی در خصوص مراقبت ارائه شده توسط پزشکانی که نامشان در این کالج ثبت شده است
- داوری در باره‌ی شکایت‌های دریافتی در خصوص رفتار پزشکانی که نامشان در این کالج ثبت شده است

این کالج برای حل و فصل شکایت‌ها چندین گزینه در اختیار دارد:

- ارائه توصیه‌های درمانی به شیوه کتبی
- الزام کسی که از او شکایت شده به انجام یک مصاحبه اجباری با کارکنان کالج
- اعمال محدودیت و شرایط بر کار طبابت پزشک
- خلع پزشک از حرفه‌ی پزشکی

هدف از رسیدگی به شکایت‌ها این است که هر گونه اقدام لازم صورت گیرد تا اطمینان حاصل شود که سلامتی بیمار به هیچ طریقی در مخاطره قرار نمی‌گیرد.

این کالج برای به انجام رساندن رسالت نظام‌گذاری خود (وضع مقررات حرفه‌ای) بنا به قانون اجازه یافته است که به سوابق پزشکی بیمار دسترسی داشته باشد تا بتواند در مورد شکایت‌ها داوری کند یا کیفیت مراقبت ارائه شده از سوی عضو مورد شکایت را ارزیابی نماید. اگر دستور کار خاص دیگری موجود نباشد، موضع کالج این است که هنگامی که شکایتی را مطرح می‌نماید و از کالج درخواست می‌نماید که در مورد آن موضوع داوری نماید، به طور ضمنی با دسترسی به سوابق شخصی خود نیز موافقت می‌نماید.

دلایل طرح شکایت

به طور کلی، هر فرد بیمار یا هر یک از اعضای جامعه می‌تواند شکایتی را به هر یک از دلایل زیر طرح نماید:

- مداوا یا مراقبت ناکافی نسبت به یک عارضه پزشکی
- رفتار نادرست یا غیر حرفه‌ای
- نگرانی‌های مرتبط با مسائل روابط جنسی

چه چیزی را باید انتظار داشت

به طور کلی بیشتر پزشکان مایلند که به طور مستقیم به نگرانی‌های بیمار رسیدگی کنند. بیمارانی که در مورد مکالمه و ارتباط برقرار کردن، رفتار، یا معالجه‌ی دریافتی از پزشک خود نگرانی دارند، باید بی‌رو در بایستی و با صراحت نگرانی خود را با پزشکشان در میان بگذارند. اگر گفتگو موفقیت‌آمیز نباشد، بیماران می‌توانند برای بررسی بیشتر شکایت خود را نزد کالج مطرح نمایند.

مهلت یا محدودیت زمانی خاصی برای طرح شکایت وجود ندارد. اما اگر شکایت در مدت کوتاهی پس از رویداد اتهامی مطرح شود، به امر تحقیق و بررسی کمک خواهد کرد.

توجه: برای حفاظت از اطلاعات خصوصی بیمار و اطمینان از محرمانه ماندن اطلاعات، کالج شکایت‌های طرح شده از طریق ایمیل یا تلفن را نمی‌پذیرد. شکایتی که به کالج ارسال می‌شود باید کتبی و با دست امضاء شده باشد. برای آسانی کار، فرم شکایت را از [اینجا](#) می‌توان تهیه نمود. در این فرم اطلاعات مورد نیاز برای طرح بررسی نگرانی‌های بیمار به اجمال توضیح داده شده است.

روال بررسی شکایت یک فرایند بی‌طرفانه است که بر اساس پاسخ پزشک به شکایت و بررسی همه‌جانبه‌ی سوابق پزشکی و سایر مدارک موجود انجام می‌شود. هر شکایتی توسط کمیته تحقیق کالج و کسانی که از جانب آن کمیته کار می‌کنند و بر اساس ویژگی‌ها و مستندات خود آن شکایت مرور و بررسی می‌شود. با تحقیق در جهت فهم شرایط و وضعیت پیرامون آن رویداد، و نیز اینکه چگونه می‌توان از موقعیت‌های مشابه در آینده پیشگیری نمود، این کالج سعی می‌کند که بیشتر شکایت‌ها را به شیوه‌ای اصلاحی و/یا آموزشی حل و فصل نماید.

آنچه این کالج نمی‌تواند انجام دهد	آنچه این کالج می‌تواند انجام دهد
<p>این کالج اجازه‌ی انجام موارد زیر را ندارد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • پرداخت هر گونه غرامت مالی به بیماران • ارائه تشخیص پزشکی یا توصیه‌های درمانی، یا راهنمایی در خصوص موارد خاص مراقبت از بیمار • اجبار پزشک برای درمان کردن یا تجویز نمودن به شیوه‌ای خاص • رسیدگی به نگرانی‌ها یا شکایت‌ها در خصوص بیمارستان‌ها، یا سایر ارائه‌کنندگان مراقبت‌های بهداشتی از قبیل پرستاران، داروسازان، دندانپزشکان، بینایی‌سنجان، روانشناسان، کایروپراکتورها، درمانگران طبیعی، یا هر متخصص بهداشتی دیگری که پزشک یا جراح ثبت شده نباشد • بدون رضایت خاص بیمار، از طرف او در خصوص موارد مظنون به فعالیت‌های غیر قانونی به پلیس شکایت کند • داوری در باره‌ی شکایتها بدون دادن فرصت پاسخگویی به پزشک (یا پزشکان) 	<p>کارکنان کالج، زیر نظر کمیته تحقیق کالج بیشتر شکایت‌ها را از طریق بررسی سوابق مرتبط، و گفتگو یا مکاتبه با شاکی (یا شاکیان) و پزشک (یا پزشکان) حل و فصل می‌نمایند.</p> <p>اگر کالج دلیلی برای انتقاد از پزشک بیابد، ممکن است از پزشک خواسته شود که جنبه‌هایی از شیوه‌ی طبابتش را تغییر دهد، یا آموزش بیشتری ببیند.</p> <p>همچنین اگر در رعایت استانداردهای مراقبتی جاری کوتاهی شده باشد یا اگر از آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای پزشکی CMA Code of Ethics تخطی قابل ملاحظه‌ای صورت گرفته باشد، کالج می‌تواند توصیه‌های درمانی ارائه کند یا پزشک خاطی را توبیخ نماید.</p> <p>در شرایط استثنایی، و با اجرای رویه رسمی رسیدگی انضباطی، کالج می‌تواند توانایی پزشک در امر طبابت را محدود یا او را از طبابت منع نماید. برای اعمال محدودیت، کالج به مدارک مستندی مبنی بر میزان قابل توجهی از اشتباه در تشخیص پزشکی، رفتار غیر حرفه‌ای، فقدان مهارت یا دانش روز، یا ناتوانی جسمی برای امر طبابت نیاز دارد. این مستندات باید در جلسه دادرسی کمیته‌ی انضباطی مورد بررسی قرار گیرند، مگر اینکه پزشک مورد شکایت آن مستندات را به عنوان بخشی از راهکار جایگزین بپذیرد.</p>

طرح شکایت

بیمار یا فرد دیگری که او تعیین می‌کند باید برای شکایت کردن از پزشک **فرم شکایت (Complaint Form)** را به انگلیسی تکمیل نماید.

همچنین یک نامه‌ی کتبی که شامل اطلاعات زیر باشد نیز برای طرح شکایت پذیرفته می‌شود:

- نام کامل
- تاریخ تولد
- نشانی
- شماره تلفن (برای تماس در روز و شب)
- نام کامل و نشانی پزشک (یا پزشکان) دخیل
- شرح رویداد با حد اکثر جزئیات ممکن
- تاریخ رویداد
- امضاء شما

توجه: اگر کسی به نمایندگی از بیمار شکایت را طرح می‌کند، نامه‌ی کتبی او باید علاوه بر موارد بالا شامل موارد زیر نیز باشد:

- نام کامل (نماینده بیمار)
- اطلاعات تماس
- نسبت با بیمار
- رضایت‌نامه بیمار مبنی بر دسترسی/دریافت اطلاعات پزشکی بیمار

نحوه رسیدگی به شکایت بیمار

فرایند مرور و داورری در باره شکایت از پزشکان بر اساس **قانون مشاغل بهداشتی (Health Professions Act)**، و **مقررات و آیین‌نامه‌های** مبتنی بر آن قانون مشخص شده است. رسیدگی به شکایت بیمار مشتمل بر چند مرحله است:

1. کالج نامه/فرم شکایت بیمار را دریافت می‌کند
2. کالج نامه‌ای مبنی بر تأیید دریافت شکایت به بیمار ارسال می‌کند
3. کالج با پزشک (پزشکان) موضوع شکایت تماس خواهد گرفت
 - کالج کپی شکایت بیمار را به پزشک (پزشکان) می‌فرستد و از آن‌ها می‌خواهد تا پاسخ دهند
 - کالج ممکن است با سایر پزشکانی که در مراقبت از بیمار مشارکت داشته‌اند نیز تماس بگیرد تا اطلاعات مرتبط بیشتری به دست بیاورد
4. کالج پس از دریافت پاسخ پزشکان دخیل در مراقبت بیمار، نسخه‌ای از آن را برای بیمار می‌فرستد و بیمار فرصت خواهد داشت که به آن پاسخ دهد
5. کالج ممکن است نسخه‌هایی از سوابق پزشکی بیمار را از پزشک معالج، بیمارستان یا مرکز مراقبت بهداشتی درخواست نماید
6. کالج همه مدارک و اطلاعات را در یک پرونده گرد می‌آورد

بررسی شکایت بیمار

پس از اینکه کالج تمام اطلاعات مرتبط را از بیمار، پزشک (پزشکان) دخیل، بیمارستان(ها)، و/یا سایر پزشکان دریافت نمود، تمامی پرونده توسط یکی از پزشکان کادر کالج بررسی می‌شود و او از شکایت خلاصه‌برداری می‌نماید و آن خلاصه را، همراه با تمام مدارک مرتبط، به کمیته تحقیق کالج ارائه می‌نماید.

کمیته تحقیق متشکل است از پزشک و تعدادی از افراد عادی عضو هیأت مدیره، و نیز سایر پزشکان و غیر پزشکان انتصابی دیگری که دارای تخصص در رشته‌های خاصی هستند. به منظور کارآمدی بیشتر در بررسی شکایت‌ها، این کمیته به دو گروه جداگانه تقسیم می‌شوند. اعضای کمیته تمام اطلاعات مربوط به شکایت را مرور و در باره آن بحث می‌کنند. در برخی موارد، آن‌ها ممکن است تصمیم بگیرند که با پزشک (یا پزشکان) دخیل در مراقبت از بیمار مصاحبه کنند، و نیز از کارشناسان مستقل نظرخواهی نمایند.

فرایند بررسی شکایت مستلزم زمان است؛ اما کالج سعی می‌کند که شکایت‌ها را ظرف شش تا هشت ماه حل و فصل نماید. همانگونه که در *قانون مشاغل بهداشتی (Health Professions Act)* شرح داده شده است، شکایت‌هایی که احتمال نمی‌رود به محدودیت یا اعمال شرایط بر کار طبابت پزشک منجر شوند ممکن است که به طور مستقیم از سوی یکی از پزشکان کادر کالج به آن‌ها پاسخ داده شود. خلاصه‌ای از پاسخ به ضمیمه همه مدارک مربوطه برای بررسی و تأیید به کمیته تحقیق ارسال می‌شود.

پاسخگویی به شکایت بیمار

پس از تکمیل تحقیقات، کالج در پاسخ به شکایت توضیحی کتبی مشتمل بر بررسی انجام شده و نظر خود به بیمار (و پزشک یا پزشکان دخیل) ارسال خواهد کرد. این توضیح خلاصه‌ای از پاسخ پزشک، شرح سایر اطلاعات بررسی شده، و نظر کالج همراه با دلیل اتخاذ آن نظر را در بر می‌گیرد.

اگر کالج نسبت به پزشک انتقادی داشته باشد، ممکن است کالج:

- به پزشک اطلاع دهد که به چه دلیل آن پزشک مورد انتقاد است و/یا اشتباه او چه بوده است
- پزشک را راهنمایی کند که چگونه رفتار یا نحوه کارش را بهبود بخشد؛ از جمله الزام به گذراندن دوره‌های آموزشی
- از پزشک بخواهد که برای مصاحبه به کالج مراجعه کند
- از طریق نشریه‌های رسمی خود، همه پزشکان را راهنمایی کند و رعایت استانداردهای مراقبتی را به همه پزشکان گوشزد کند و آن‌ها را راهنمایی نماید
- به پزشک اخطار دهد که اگر بار دیگر رفتاری مشابه از او سر بزند، امکان دارد اقدام انضباطی جدی‌تری در نظر گرفته شود.
- دستور بررسی کامل نحوه کار پزشک را بدهد
- اگر میانجی‌گری برای رسیدگی به آن شکایت مناسب یا کافی نباشد، احضاریه‌ای برای انجام دادرسی توسط کمیته انضباطی صادر نماید

خواه کالج نسبت به آن پزشک انتقادی وارد بداند یا نه، تمام شکایت‌های مربوط به پزشک در پرونده‌ی او در کالج نگهداری خواهد شد.

هیأت بررسی مشاغل بهداشتی

بر اساس *قانون مشاغل بهداشتی (Health Professions Act)*، دولت استانی هیأت بررسی مشاغل بهداشتی (Health Professions Review Board) را تأسیس نموده است. هیأت بررسی مشاغل بهداشتی یک دادگاه مستقل است که وظیفه دارد تمامیت تحقیق و مستدل بودن حکم را مورد بررسی قرار دهد.

بیمارانی که از روند بررسی و داوری کالج در مورد شکایت خود ناراضی هستند حق دارند که ظرف 30 روز از دریافت نامه‌ی داوری کالج، موضوع را به هیأت بررسی مشاغل بهداشتی ارجاع دهند تا اقدام و تصمیم کالج مورد تحقیق و بررسی بیشتری قرار گیرد.

هیأت بررسی مشاغل بهداشتی
Health Professions Review Board
Suite 900, 747 Fort Street
Victoria BC V8W 2E9

تلفن: 250-953-4956
فکس: 250-953-3195

تلفن رایگان (در استان بی‌سی): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

نشانی پستی:
PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1