



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

تقديم الشكوى

يرجى العلم بأنه رغم ترجمة المعلومات المتعلقة بـ "تقديم الشكوى" إلى اللغة العربية، فإنه ستم جميع إجراءات تقديم الشكوى للكلية ومن ضمنها جميع المراسلات باللغة الإنجليزية. ننصح جميع مقدمي الشكوى الذين ليسوا قادرين على التعبير عن أنفسهم كتابة باللغة الإنجليزية أن يحصلوا على المساعدة من أحد أصدقائهم أو أفراد أسرتهم والذي يمكنه ترجمتها نيابة عنهم.

ماذا يجب أن يعرفه المرضى

يحدد قانون المهن الصحية آلية قيام الكلية في تدبير الشكاوى من خلال القيام بإجراءات رسمية والتي من المحتمل أن يتعرض خلالها الطبيب إلى عواقب وخيمة. تأخذ الكلية على عاتقها القيام بإجراءات شفافة وموضوعية وغير منحازة وعادلة لجميع المتورطين في القضية. ولهذا الغرض، تكون الكلية ملزمة قانوناً على تبادل جميع المراسلات الخطية التي تستلمها من العامة فيما يخص بممارسات الطبيب مع الطبيب المعني.

قد تكون لدى المرضى أسئلة عديدة قبل تعبئة إستمارة الشكوى. وعليه، يُنصح المرضى بمراجعة الفقرات التالية للحصول على معلومات مفيدة عن هذه الإجراءات ودور الكلية.

أسباب تقديم الشكوى

بشكل عام، يمكن أن يقوم المريض أو أي شخص آخر بتقديم شكوى لأي سبب من الأسباب التالية:

- العلاج أو الرعاية غير الملائمة لحالة طبية
- سلوك غير ملائم أو غير إحترافي
- مخاوف ذات طابع جنسي أو حميمي

بشكل عام، يرغب معظم الأطباء في مناقشة مخاوف المرضى مباشرة. المرضى الذين لديهم مخاوف حول طبيبتهم والتي تتعلق بالتواصل أو السلوك أو العلاج الذي حصلوا عليه، لديهم الحرية في مناقشة هذه المخاوف مباشرة مع طبيبتهم. إذا لم تنجح المحادثة، يمكن للمرضى تقديم الشكوى إلى الكلية لإجراء تحقيق إضافي.

دور الكلية

تهدف الكلية إلى ضمان حصول المرضى على رعاية طبية ذات جودة، وأنهم يحصلون على الأمان والحماية عند حصولهم على العلاج من أطباء مرخصين. من خلال إتباع المتطلبات التي حددها قانون المهن الصحية، قامت الكلية بوضع الإجراءات التالية لـ:

- النظر في الشكاوى العامة والمخاوف
- الفصل في الشكاوى المتعلقة بالرعاية المقدمة من الأطباء المسجلين لدى الكلية
- الفصل في الشكاوى المتعلقة بسلوك الأطباء المسجلين لدى الكلية

لدى الكلية سلسلة من الخيارات المتاحة لإيجاد حلول لهذه المشاكل. وتشمل هذه (دون أي تحديد) على:

- تقديم نصيحة لحل الموضوع عن طريق إرسال رسالة خطية

- طلب مقابلة إلزامية مع أحد العاملين في الكلية
- وضع تقييدات أو شروط على قيام الطبيب بممارسة المهنة
- إزالة إسم الطبيب من ممارسة المهنة

الهدف من إجراءات الشكاوى هو القيام بالإجراء المناسب لضمان عدم تعرض سلامة المريض للخطر بأي شكل من الأشكال.

من أجل الإلتزام بوظيفتها التنظيمية، تكون الكلية مخولة وفق القانون في الوصول إلى سجلات المريض من أجل الفصل في الشكاوى أو لتقييم نوعية الرعاية التي قدمها الطبيب المسجل لدى الكلية. ما لم يبين خلاف ذلك، تعتقد الكلية بأن الموافقة الضمنية للوصول إلى السجلات الشخصية للمرضى تم إعطاؤها عندما يقوم المريض بتقديم الشكاوى ويطلب من الكلية الفصل في القضية.

ما هي الأمور التي لا يمكن أن تقوم بها الكلية
لا تملك الكلية السلطة في القيام بما يلي:

- تقديم أي تعويض مالي للمرضى
- تقديم توصيات تتعلق بالتشخيص أو العلاج، أو توجيه تعليمات خاصة عن رعاية المريض
- إجبار الطبيب على تقديم العلاج أو صرف الأدوية بطريقة معينة
- التعامل مع المخاوف أو الشكاوى المتعلقة بالمستشفيات، أو مقدمي الرعاية الطبية الآخرين مثل الممرضين (الممرضات)، أطباء الصيادلة، أطباء الأسنان، أطباء العيون، أطباء الصحة النفسية، أخصائيي تقوية العظام، المعالج بالطبيعة، أو أي مهني آخر غير مسجل كطبيب أو جراح.
- الإتصال بالشرطة نيابة عن المريض عند الإشتباه في حدوث نشاطات غير شرعية دون الحصول على موافقة صريحة من المريض
- الفصل في الشكاوى دون إعطاء الفرصة للطبيب (أو الأطباء) في الرد على الشكاوى

كيفية تقديم الشكاوى

يجب على المرضى الذين يقدمون الشكاوى نيابة عن أنفسهم تعبئة وتقديم **إستمارة الشكاوى**. يجب على الوكلاء المنتدبين الذين يقدمون الشكاوى نيابة عن مريض أن يقدموا كلتا الإستمارتين **إستمارة الشكاوى وإستمارة تقديم الموافقة للوكيل**.

يتم أيضاً قبول رسالة خطية تشمل على المعلومات التالية:

- الإسم الكامل
- تاريخ الولادة
- العنوان
- رقم الهاتف (في النهار والمساء)
- الإسم الكامل للطبيب المعنى بالأمر وعنوانه
- وصف الحادثة بالتفصيل قدر الإمكان
- تاريخ الحادثة
- توقيع المشتكي

ملاحظة: في حالة قيام شخص بتقديم الشكاوى نيابة عن المريض، يجب أن تحتوي الرسالة الخطية على ما يلي:

- الإسم الكامل
- معلومات الإتصال
- صلة قرابته للمريض
- الموافقة على الوصول إلى أو إستلام المعلومات الطبية الخاصة بالمريض

ليس هناك سقف زمني محدد لتقديم الشكاوى. ولكن، سيكون من السهولة أن يتم إجراء التحقيقات إذا تم تقديم الشكاوى بعد فترة قصيرة من حدوث الحادثة المزعومة.

ملاحظة: لضمان الحفاظ على خصوصية وسرية معلومات المريض، لا توافق الكلية على قبول الشكاوى بالبريد الإلكتروني أو الهاتف. يجب أن يتم إرسال الشكاوى إلى الكلية خطياً وتحمل توقيعاً خطياً. ومن أجل راحتكم، يمكن إيجاد إستمارة الشكاوى [هنا](#)، والتي تبين المعلومات المطلوبة لبدء مراجعة لمخاوف المريض.

كيف يمكن الرد على الشكاوى

تم تحديد إجراءات مراجعة الشكاوى المتعلقة بالأطباء والفصل فيها في *قانون المهن الصحية*، والتشريعات واللوائح الإدارية المرتبطة بالقانون. هناك عدة خطوات لتسوية شكاوى المريض:

1. تستلم الكلية إستمارة أو رسالة الشكاوى المقدمة من المريض
2. تقوم الكلية بإرسال رسالة إلى المريض تؤكد إستلام رسالته
3. تقوم الكلية بالاتصال بالطبيب المعنى (أو الأطباء المعنيين) بالشكاوى المقدمة
 - ستقوم الكلية بإرسال نسخة من شكاوى المريض إلى الطبيب (الأطباء)، وتطلب منهم الرد عليها
 - قد تتصل الكلية بأطباء آخرين يشاركون في رعاية المريض للحصول على مزيد من المعلومات ذات الصلة
4. حالما يتم إستلام الرد، ستقوم الكلية بإعطاء المريض نسخة من الرد الذي تم إستلامه من الأطباء الذين يشاركون في رعايته أو رعايته، وتعطيه الفرصة للرد عليها.
5. قد تطلب الكلية الحصول على نسخ من السجلات الطبية للمريض من الطبيب المعالج أو المستشفى أو مركز الرعاية الصحية.
6. تقوم الكلية بوضع جميع الوثائق والمعلومات في ملف كامل

كيف تتم مراجعة الشكاوى

حالما تقوم الكلية بإستلام جميع المعلومات ذات العلاقة من المريض، الطبيب المعنى (الأطباء المعنيين)، المستشفى (المستشفيات)، و/أو الأطباء الآخرين، سيقوم أحد الأطباء العاملين في الكلية بمراجعة الملف الكامل وسيقوم بعمل عرض موجز للشكاوى وسيعرض هذا الملخص مرفقاً بجميع الوثائق المطلوبة إلى لجنة التحقيق في الكلية.

تتألف لجنة التحقيق من الأطباء والعامّة من أعضاء المجلس الإداري للكلية والأطباء الآخرين أو غير الأطباء الذين لديهم إختصاصات معينة والذين يتم تعيينهم في اللجنة. يتم تقسيم اللجنة إلى لجان تحكيم مختلفة كطريقة لمراجعة الشكاوى بكفاءة. يقوم أعضاء اللجنة بمراجعة ومناقشة جميع المعلومات المتعلقة بالحادثة. في بعض الحالات، قد يختاروا القيام بمقابلات مع الطبيب (الأطباء) المعنيين برعاية المريض، وأيضاً طلب رأي خبراء مستقلين.

تتطلب إجراءات المراجعة بعض الوقت؛ رغم ذلك، تحاول الكلية حل جميع الشكاوى خلال فترة تتراوح بين 6 و8 أشهر. كما تم تحديده في *قانون المهن الصحية*، قد يقوم أحد الأطباء العاملين في الكلية بالرد مباشرة على الشكاوى التي من غير المحتمل أن تؤدي إلى وضع شروط أو قيود على قيام الطبيب بممارسة المهنة. سيتم تقديم ملخص بالرد وجميع الوثائق ذات العلاقة إلى لجنة التحقيق لغرض مراجعتها وتصديقها.

ما الذي يمكن أن تتوقعه بعد التحقيق

بعد الإنتهاء من التحقيق، سيتلقى المريض (والطبيب أو الأطباء المعنيين) توضيحاً خطياً عن المراجعة التي قامت بها الكلية ورأيها فيما يتعلق بالرد على الشكاوى. سيتضمن التوضيح ملخصاً من رد الطبيب، تفاصيل عن المعلومات الأخرى التي تم أخذها بعين الإعتبار، ورأيها، إضافة إلى الأسباب التي أدت إلى إتخاذ هذا الرأي. إذا كانت الكلية مبالغة إلى نقد الطبيب، قد تقوم الكلية بما يلي:

- إبلاغ الطبيب عن سبب نقده و/أو الأخطاء التي وقع فيها
- تقديم المشورة إلى الطبيب عن كيفية تحسين سلوكه (أو سلوكها) أو طريقة ممارسته (أو ممارستها) للمهنة، بما في ذلك متطلبات المشاركة في دورات تدريبية.
- أن يتطلب من الطبيب الحضور إلى مقابلة في الكلية
- إعطاء الإرشادات ورسائل التذكير إلى جميع الأطباء فيما يتعلق بمعايير الرعاية المتوقعة من خلال نشرها في مطبوعاتها الرسمية
- تقديم إنذار للطبيب، بأنه عند تكرار مثل هذا السلوك، قد يتم إتخاذ إجراءات تأديبية أكثر صرامة
- إصدار أمر في عمل مراجعة عامة لعيادة الطبيب
- إصدار أمر بالإستدعاء للمثول أمام جلسة المرافعة لدى اللجنة الإنضباطية إذا لم يكن الإجراء الذي تم إتخاذه ملائماً أو كافياً لمعالجة هذه المخاوف

سواء إتخذت الكلية موقفاً إنتقادياً أم لا، ستبقى جميع الشكاوى المقدمة ضد الأطباء في ملفاتهم الشخصية في الكلية.

كيف يمكن إستئناف القرار

وفق قانون المهنة الصحية، قامت حكومة المقاطعة بتشكيل هيئة مراجعة المهن الصحية والذي يُرمز إليها اختصاراً بـ (HPRB). هيئة HPRB هي هيئة تحكيم مستقلة مهمتها مراجعة شمولية التحقيق ومدى معقولية القرار الذي تم إتخاذه.

المرضى الذين هم غير راضين عن عملية المراجعة التي قامت بها الكلية والحكم الذي صدر في الشكوى التي قدموها يمكنهم إرسال القضية إلى هيئة HPRB لإجراء تقييم إضافي ولمراجعة الإجراءات التي إتخذتها الكلية والإستنتاجات التي توصلت إليها وذلك خلال 30 يوم من إستلام قرار الكلية.

هيئة مراجعة المهن الصحية
Health Professions Review Board
Suite 900, 747 Fort Street
Victoria BC V8W 2E9

هاتف: 250-953-4956

فاكس: 250-953-3195

رقم الهاتف المجاني (داخل بريتش كولومبيا): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

العنوان البريدي:
PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1