



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

محترمانه به آگاهی می‌رساند که با وجود اینکه مطلب «طرح شکایت» به زبان فارسی ترجمه شده است، روند بررسی شکایات کالج، از جمله تمام مکاتبات، به زبان انگلیسی انجام می‌شود. به شاکایی که احساس می‌کنند نمی‌توانند به درستی مطالب خود را به طور کتبی به انگلیسی بیان کنند، توصیه‌ی اکید می‌شود که از یک دوست، عضو خانواده که می‌تواند برایشان ترجمه کند درخواست کمک نمایند.

آنچه بیماران باید بدانند

قانون حرفه‌های بهداشتی (*Health Professions Act*) چهارچوبی را برای چگونگی بررسی شکایات از سوی کالج (سازمان نظام پزشکی) ارائه می‌کند. این رویه‌ی رسمی است که با عواقبی بالقوه جدی برای پزشک همراه است. کالج متعهد است که روندی شفاف، واقع‌بینانه، بی‌طرفانه و منصفانه درقبال همه طرفهای دخیل اتخاذ کند. برای این منظور، کالج به لحاظ قانونی وظیفه دارد تمام مکاتبات دریافتی از جانب مردم پیرامون روش طبابت پزشکان را با آنها در میان بگذارد.

بیماران احتمالاً قبل از طرح شکایت پرسشهایی در ذهن داشته باشند. برای این منظور، پیشنهاد می‌شود بیماران بخش‌های زیر را مرور نموده تا اطلاعات مفیدی پیرامون این رویه و نقش کالج بدست آورند.

دلایل شکایت

به طور کلی، یک بیمار یا شخص عادی می‌تواند به هر یک از دلایل زیر شکایت تنظیم کند:

- درمان یا مراقبت ناکافی از یک وضعیت پزشکی
- رفتار نامناسب یا غیر حرفه‌ای
- نگرانی‌هایی که ماهیتی شخصی یا جنسی دارند

به طور کلی، غالب پزشکان حاضر به رفع نگرانی‌های بیماران به طور مستقیم هستند. بیمارانی که نسبت به پزشک خود نگرانی دارند، از جمله در نحوه ارتباط برقرار کردن، رفتار یا نحوه دریافت درمان، می‌بایست به صراحت در مورد این مشکلات با پزشک خود صحبت کنند. اگر گفتگوی آنها ناموفق بود، بیمار می‌تواند برای تحقیقات بیشتر اقدام به طرح شکایت نزد این کالج نماید.

نقش کالج

مأموریت کالج حصول اطمینان از این بابت است که بیماران مراقبت پزشکی با کیفیت دریافت کنند و هنگامی که از سوی پزشکان دارای مجوز درمان می‌شوند ایمن و محفوظ هستند. با پیروی از الزامات قانون حرفه‌های بهداشتی (*Health Professions Act*)، این کالج برای موارد زیر تدابیری اتخاذ نموده است:

- مدیریت شکایات و نگرانی‌های مردم
- رسیدگی به شکایات مرتبط با نحوه ارائه‌ی خدمات مراقبتی پزشکان عضو کالج
- رسیدگی به شکایات مرتبط با رفتار پزشکان عضو کالج

این کالج طیف وسیعی از اختیارات برای رسیدگی به شکایات دارد که عبارتند از (ولی محدود نمی‌گردند به):

- ارائه مشاوره درمانی از طریق مکاتبه

- شرکت الزامی در جلسه مصاحبه اجباری با کارمندان کالج
- اعمال محدودیت و شروط بر طبابت پزشک
- منع پزشک از کار طبابت

هدف فرآیند رسیدگی به شکایات اتخاذ اقدامات مناسب برای کسب اطمینان از این امر است که امنیت بیمار به هیچ عنوان در معرض خطر قرار نگیرد.

این کالج به منظور عمل به مأموریت خود برای وضع مقررات تنظیمی، به طور قانونی اختیار دارد که به سوابق بیمار دسترسی پیدا نموده تا به شکایت رسیدگی نماید یا کیفیت مراقبت ارائه شده از سوی پزشک عضو کالج را ارزیابی نماید. چنانچه دستور کار مشخصی بر خلاف آنچه گفته شد وجود نداشته باشد، موضع کالج این است که در زمانی که بیمار شکایت خود را مطرح و از کالج تقاضای رسیدگی به موضوع را می‌نماید، رضایت تلویحی بیمار برای دسترسی به سوابق شخصی او نیز استنباط می‌شود.

آنچه کالج نمی‌تواند انجام دهد

کالج در موارد زیر اختیاری ندارد:

- پرداخت هرگونه غرامت مالی به بیماران
- ارائه تشخیص یا توصیه های درمانی، یا دستورات تخصصی در رابطه با مراقبت بیمار
- اجبار پزشک به انجام درمان یا تجویز به یک شکل خاص
- رسیدگی به شکایات یا نگرانی پیرامون بیمارستان یا سایر ارائه دهندگان مراقبتهای بهداشتی مانند پرستاران، داروسازان، دندانپزشکان، بینایی‌سنجان، روانشناسان، کایروپکتورها، گیاه‌درمانگران، یا هر متخصص بهداشتی دیگری که پزشک یا جراح عضو نیستند
- تماس با پلیس از طرف بیمار در مواردی که ظن فعالیت غیرقانونی وجود داشته باشد، بدون اعلام رضایت مشخص بیمار
- رسیدگی به شکایات بدون دادن فرصت به پزشک یا پزشکان برای پاسخگویی

نحوه ارائه شکایت

بیمارانی که از جانب خود طرح شکایت میکنند باید فرم شکایت (Complaint Form) را تکمیل و ارسال کنند. اشخاص منتصب از سوی بیمار برای طرح شکایت باید هم فرم شکایت و هم فرم وکالت نمایندگی (Authorization for Representation) را تکمیل نمایند.

یک نامه مکتوب حاوی اطلاعات زیر نیز قابل قبول است:

- نام کامل
- تاریخ تولد
- نشانی
- شماره تلفن (برای تماس در روز یا شب)
- نام و آدرس کامل پزشک(ان) دخیل
- توضیح حادثه با شرح جزئیات در حد امکان
- تاریخ حادثه
- امضای شاکی

تذکر: اگر کسی نمایندگی از بیمار را برای شرکت بر عهده می‌گیرد، باید نامه مکتوب موارد زیر را نیز شامل شود:

- نام کامل
- اطلاعات تماس
- نسبت نماینده با بیمار
- رضایت به دسترسی/دریافت اطلاعات پزشکی بیمار

برای طرح شکایت هیچ محدودیت زمانی معینی وجود ندارد. با این حال، اگر شکایت نامه کمی بعد از حادثه ادعا شده ارائه شود، می تواند به روال تحقیقات کمک کند.

تذکر: برای حفاظت از حریم خصوصی بیمار و تضمین رازداری، این کالج شکایتهای ارسالی با ایمیل یا تلفن را نمی پذیرد. شکایت بایستی به صورت مکتوب و با امضای دست نویس به کالج ارسال شود. برای سهولت، فرم شکایت را از اینجا بدست آورید، که در آن اطلاعات لازم برای بررسی نگرانی های بیمار نیز توضیح داده شده است.

نحوه رسیدگی به شکایت

روال مرور و قضاوت در باره شکایت از پزشکان در قانون حرفه های بهداشتی، و نیز مقررات و آیین نامه های وضع شده ذیل این قانون، تعریف گردیده است. رسیدگی به شکایت بیمار شامل چند مرحله می شود:

1. کالج فرم/نامه شکایت بیمار را دریافت می کند
2. کالج نامه ای به بیمار ارسال می کند تا دریافت آن را تأیید کند
3. کالج با پزشک(ان) مطرح شده در این شکایت تماس برقرار می کند.
 - کالج یک نسخه از شکایت بیمار را به پزشک(ان) ارسال می کند و از آنها درخواست پاسخ می کند.
 - کالج ممکن است با سایر پزشکانی که در مراقبت بیمار دخالت داشته اند تماس برقرار کند و اطلاعات بیشتری در این رابطه کسب کند.
4. کالج به محض دریافت پاسخ به دست آمده از پزشکان دخیل در مراقبت، نسخه ای از آن را به بیمار می دهد و به او فرصتی برای پاسخگویی می دهد.
5. ممکن است کالج نسخه هایی از سوابق پزشکی بیمار را از پزشک معالج، بیمارستان یا مرکز مراقبت درمانی درخواست کند.
6. کالج تمامی مدارک و اطلاعات را در قالب یک پرونده ای کامل جمع آوری می کند.

نحوه بازبینی یک شکایت

پس از آنکه کالج اطلاعات مرتبط را از بیمار، پزشک(ان) دخیل، بیمارستان(ها)، و/یا سایر پزشکان دریافت نمود، تمامی پرونده به واسطه یکی از پزشکان کارمند کالج مورد بازبینی قرار می گیرد، و ایشان شکایت را خلاصه نموده و آن را همراه با تمامی اسناد مرتبط به کمیته تفحص کالج (Inquiry Committee) ارسال می کند.

کمیته تفحص متشکل از پزشکان و همچنین اعضای عادی هیئت مدیره کالج و سایر پزشکان منتصب یا غیرپزشکان با حوزه های تخصص خاص می باشد. به منظور رسیدگی کارآمدتر به شکایتهای، این کمیته به کارگروه های مختلفی تقسیم می شود. اعضای این کمیته تمامی اطلاعات مرتبط با شکایت را مرور و مورد بحث قرار می دهند. در برخی شرایط، ممکن است تصمیم بگیرند که با پزشکان دخیل در مراقبت بیمار مصاحبه کنند و نیز نظر کارشناسان مستقل را بپرسند.

فرایند بازبینی زمان بر است، اما کالج برای رسیدگی به شکایت ظرف شش تا هشت ماه اهتمام می کند. همانگونه که در قانون حرفه های بهداشتی مطرح گردیده است، شکایاتی که احتمال چندانی نمی رود که به اعمال محدودیت یا تحمیل شروطی بر کار طبابت پزشک منجر شوند، ممکن است مستقیماً توسط یکی از پزشکان کارمند کالج پاسخ داده شوند. خلاصه ای از دلایل و تمامی مدارک بیمار به کمیته تفحص برای بازبینی و تأیید ارسال می شود.

پس از تحقیقات چه انتظاری می توان داشت

پس از تکمیل تحقیقات، بیمار (و پزشک(ان) دخیل) توضیح مکتوبی پیرامون بازبینی و نظر کالج در پاسخ به شکایت دریافت خواهند کرد. این توضیح شامل خلاصه ای از جوابیه پزشک، تشریح سایر اطلاعات لحاظ شده، و نظر به همراه دلایل برای آن نظر می شود.

اگر کالج به پزشک انتقاد داشته باشد، ممکن است کالج:

- به پزشک اطلاع دهد که چرا چنین نقدی وجود دارد و/یا کجا خطا نموده است
- به پزشک توصیه هایی در مورد نحوه بهبود رفتار یا طبابت او دهد؛ از جمله ضرورت به شرکت در دوره های آموزشی
- از پزشک تقاضا کند تا در کالج برای مصاحبه حضور یابد
- به تمامی پزشکان راهنمایی و یادآوری هایی پیرامون استانداردهای مورد انتظار برای مراقبت از طریق انتشار در نشریه های رسمی خود ارائه کند
- به پزشک اخطار کند که چنانچه دوباره رفتار مشابهی از او مشاهده شود، ممکن است اقدام انضباطی شدیدتری در دستور کار قرار گیرد

- دستور بررسی کلی طبابت پزشک را صادر کند
- در صورتی که اقدامات درمانی به درستی صورت نگرفته باشد یا برای رفع نگرانی‌ها کافی نباشد، احضاریه‌ای برای دادرسی از سوی کمیته انضباطی (Disciplinary Committee) صادر کند

خواه کالج از پزشک انتقاد داشته باشد یا خیر، تمامی شکایات پیرامون پزشکان در پرونده پزشک در کالج باقی می‌ماند.

نحوه استیناف یک تصمیم

بر اساس قانون حرفه‌های بهداشتی، دولت استانی هیئت بررسی حرفه‌های بهداشتی (HPRB) را تأسیس نموده است. هیئت HPRB یک دیوان داور مستقل است که وظیفه دارد کامل بودن تحقیقات و مستدل بودن تصمیم را بررسی کند.

بیمارانی که از رسیدگی و داور کالج نسبت به شکایات خود رضایت ندارند، این حق را دارند که موضوع را برای ارزیابی بیشتر و بررسی اقدام و نتیجه‌گیری کالج ظرف 30 روز از دریافت نامه داور کالج به هیئت بررسی حرفه‌های بهداشتی (HPRB) ارجاع دهند.

هیئت بررسی حرفه‌های بهداشتی (HPRB)
Suite 900, 747 Fort Street
Victoria BC V8W 2E9

تلفن: 250-953-4956

فکس: 250-953-3195

شماره تلفن رایگان (در پی‌سی): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

آدرس پستی:

PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1