تـقديم شكوى ضد هيئـة الرعاية الصحية الوطنية NHS

الطبعة الرابعة
إصدار أكتوبر 2011
للمراجعة في ربيع 2012

نحن في هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS في اسكتلندا نسعى إلى توفير أفضل رعاية صحية ممكنة، كما نرحب بملاحظاتك سواء كانت إيجابية أو سلبية من أجل الرقي بمستوى خدماتـنا .إذا لم تكن راضياً عن أي من الأمور، نرجوا منك القيام بإبلاغـنا عن ذلك.

توضح لك هذه النشرة كيفية التـقدم بشكوى باستخدام إجراءات الشكاوى الخاصة بهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS.

ما هي الأمور التي يمكنني أن أشتكي بشأنـها؟
من بـين الأمور التي يمكنك أن تشتكي بشأنـها:

- الرعاية الصحية أو العلاج الذي تلقيته أو التي تـتلقاه من هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS
- أي أمر يتعلق بالموقع الذي تلقيت فيه العلاج أو الرعاية الصحية، مثل عيادة الطبـيب أو المستـشفى أو مركز رعاية صحية في السجن أو سيارة الإسعاف
- أي موظف من NHS شارك في تقديم الرعاية الصحية لك
- طريقة تـنظيم خدماتـنا في منطقـتك، إذا كان ذلك قد أثـّر على رعايتك أو معالجتك.

إذا كانت شكواك تتعلق أيضاً بجهة أخرى من NHS أو بمؤسسة أخرى، مثل الخدمات الاجتماعية، فقد يتم إحالتها إلى الجهة المعنية وسنقوم بإبلاغك بمن يتعامل مع شكواك.

ما هي الأمور التي لا يمكنني أن أشتكي بشأنـها؟
بعض الأمور لا تستطيع أن تشتكي بشأنـها من خلال إجراءات الشكاوى في هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS، ومن بـينها ما يلي:

- الرعاية الصحية أو العلاج في مؤسسات خاصة
- الخدمات التي لا توفرها أو لا تموّلها هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS و
- الأمور التي تـريد إتخاذ إجراءات قانونية بشأنـها.

من المعتاد أن إجراءات الشكاوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS لا تأتي بتعويضات مالية. فإذا كنت تودّ الحصول على النصح والمشورة حول تعويض مالية، عليك الاتصال بأحد المحامين أو بمكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau.

من بإمكانه التقدم بشكوى؟

بإمكانك التقدم بشكوى إذا كنت:

- قد تلقيت أو تتلقى حالياً رعاية أو علاج من هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS؛ أو
- قمت بزيارة أو استخدام أحد مرافقنا أو خدماتنا الصحية.

وبإمكانك التقدم بشكوى بالنيابة عن شخص آخر في الحالات التالية:

- إذا حصلت على تفويض بالتقدم بشكوى – وينبغي على المريض أن يوافق أيضاً على أن يطلع الموظفون على بياناته الصحية عند الضرورة.
- إذا كنت أحد والدي الطفل أو الوصي المعين أو المسؤول الرئيسي عن رعايته إذا كان المريض طفلاً غير راشد ليتمكن من إستيعاب إجراءات التقدم بشكوى.
- إذا كنت مفوضا قانونيا بالرعاية أو مفوضا بالوصاية لصالح شخص غير قادر على اتخاذ قرارات مناسبة عن نفسه، بحيث يتضمن التفويض حقك في القيام بتقديم شكوى حول رعايته الصحية
- إذا كنت أحد أقرباء المريض المتوفى أو تربطك به علاقة، وشعرت بالقلق من الطريقة التي عولج بها قبل وفاته، أو
- إذا كنت مدافعا تنوب عن المريض (انظر الصفحة 4 للاطلاع على معلومات إضافية حول الدفاع عن حقوق المريض).

ما الفترة التي يجب أن أقدم الشكوى خلالها؟

توجد فترة محدودة للتقدم بالشكوى. وعادةً، ينبغي عليك أن تقدم شكواك:

- خلال ستة أشهر من تاريخ الواقعة التي بشأنها الشكوى؛ أو
- خلال ستة أشهر من إستنتاجك بأن لديك سبباً للتقدم بالشكوى – ولكن لا تزيد عن 5 شهراً من تاريخ الواقعة.

في مطلق الأحوال، إذا شعرت بأن الفترة المحدودة يجب ألا تنطبق على شكواك، يرجى أن تناقش الأمر مع الشخص الذي يتعامل مع شكواك .حيث أنه في بعض الحالات، بإمكاننا قبول الشكوى بعد انقضاء الفترة المحدودة.

يمكنك التقدم بشكوى إلى محقق الشكاوى للخدمات العامة في إسكتلندا Scottish Public Services Ombudsman بسبب قرار هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS بعدم قبول شكواك (أنظر الصفحة 5 لمزيد من المعلومات).

كيفية التقدم بشكوى

ماذا يجب عليّ أن أفعل؟

- في البداية ناقش الأمر، إذا استطعت، مع الموظفين الذين يتولون رعايتك، عندئذ يمكننا محاولة معالجة شكواك في نفس اللحظة .
- إذا لم تستطع التحدث مع موظفي هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS الذين تولوا رعايتك، بإمكانك أن تطلب التحدث إلى موظف في منصب رفيع أو إلى الموظف المسؤول عن الشكاوى Complaints Officer في المؤسسة التابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS.
- بإمكانك أن تقدم الشكوى بالحضور شخصياً، أو عبر الهاتف، أو برسالة خطية .وعند تقديم الشكوى، يجب أن تذكر ما يلي:
  - اسمك الكامل وعنوانك (واسم المريض وعنوانه إذا كنت تقدم الشكوى نيابة عنه)، و
  - أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تعرفها عما حدث والمكان والتوقيت.
- كما يمكنك أن ترسل شكواك بالفاكس، أو بالبريد الإلكتروني، أو بالهاتف النصي (في حالة توفره)، ولكن إذا قمت بذلك فقد يتمكن أشخاص آخرين بالاطلاع على بياناتك الشخصية.

ما هي الجهة التي أرفع الشكوى إليها؟

- يجب أن تشتكي أولاً ومباشرة إلى الشخص أو المؤسسة التي قدمت الخدمة.
- إذا شعرت أنك لا تستطيع القيام بهذا، اتصل بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS board لمعرفة من يستطيع مساعدتك في شكواك – أنظر الصفحة 5 من هذه النشرة.
- إذا كانت شكواك تتعلق بهاتف هيئة الرعاية الصحية الوطنية للاستعلامات على مدار الساعة NHS 24 أو مستشفى اليوبيل الذهبي الوطني Golden Jubilee National Hospital، يجب أن تتحدث أولاً إلى الشخص الذي يتعامل معك إذا شعرت أنك لا تستطيع القيام بهذا، تحدث إلى الموظف المسؤول عن الشكاوى Complaints Officer في المؤسسة. أنظر الصفحة 6 للحصول على تفاصيل الاتصال به.
- إذا كانت شكواك تتعلق بخدمة الإسعاف في إسكوتلندا Scottish Ambulance Service ، يجب أن ترفع الشكوى إلى إدارتها العامة .أنظر الصفحة 5 للحصول على تفاصيل الاتصال بها.
- إذا كانت شكواك تتعلق بمستشفى حكومي State Hospital، يجب أن تقدم الشكوى إلى الموظف المسؤول عن الشكاوى Complaints Officer في المستشفى. أنظر الصفحة 5 للحصول على تفاصيل الاتصال به.

ماذا يحدث بعد أن أتقدم بالشكوى؟

- سوف نبعث إليك برسالة خلال ثلاثة أيام عمل من إستلام شكواك.
- ستتضمن هذه الرسالة ما يلي:
  - إبلاغك بالإجراء الذي سيتم إتخاذه للنظر في شكواك
  - سنعرض عليك فرصة التحدث إلى أحد الموظفين حول شكواك
  - سنزودك بمعلومات للحصول على الإستشارة والدعم من جهة مستقلة (لمزيد من المعلومات انظر الصفحة 4)، و
  - سنزودك بمعلومات تتعلق بالترضية أو خدمات الوساطة إذا كان هذا مفيداً (انظر الصفحة 4 للحصول على معلومات إضافية).
- سنحتفظ بسرية المعلومات المتعلقة بك، وللتحقيق في شكواك، قد نحتاج للتحدث بشأنك إلى موظفين آخرين في هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS وإطلاعهم على بياناتك الصحية .إذا أردت ألا نطلع أحد على بياناتك الصحية، يجب إبلاغنا بذلك عند التقدم بشكواك . ولكن يجب أن تعلم أن هذا قد يصعب علينا التحقيق في شكواك.
- سنحفظ بياناتك وشكواك في سجل خاص، ونستعمل ذلك للإرتقاء بمستوى خدماتنا في المستقبل.

متى أحصل على جواب كامل للشكوى؟

- سوف نعطيك جواباً خلال 20 يوم عمل من إستلام شكواك.
- إذا كانت شكواك تتعلق بعيادة الطبيب العمومي GP surgery، أو عيادة أسنان تابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS، أو عيادة العيون تابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS، أو صيدلية، سنزوّدك بالجواب خلال 10 أيام عمل.
- في بعض الحالات، قد نحتاج لمدة أطول قبل أن نعطيك جواباً كاملا ًولن يكون بإستطاعتنا الالتزام بهذه الأوقات المُحددة .إذا حدث ذلك، سوف نبلغك بالأمر وبسبب التأخير.
- سوف نكتب إليك لنخبرك بنتيجة تحقيقاتنا. سنقوم بـ:
  - توضيح قيامنا بالنظر في شكواك وسنجيب على كافة النقاط المطروحة فيها
  - الاعتذار إذا وقع خطأ ما بحقك
  - توضيح الإجراءات التي سيتم إتخاذها لمنع ما اشتكيت منه وضمان عدم تكراره
  - عند الضرورة، سنوضح لماذا لا نستطيع القيام بأي شيء بخصوص بعض النقاط الواردة في شكواك
  - إقتراح فرصة للتحدث مع أحد الموظفين، إذا كان هناك أي شيء لم تتمكن من فهمه في الرسالة، و
  - تزويدك بمعلومات عن محقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة Scottish Public Services Ombudsman في حالة عدم رضاك عن ردنا ورغبتك في إتخاذ إجراءات إضافية (انظر الصفحة 5 لمزيد من المعلومات).

من يستطيع مساعدتي بخصوص شكواي؟

النصح والمشورة والدعم من جهة مستقلة

- إذا كنت تودّ التحدث إلى شخص ما للحصول على النصح والمشورة أو المساعدة في تقديم شكوى،يرجى اطلب من أحد فريق العمل تزويدك بالتفاصيل المتعلقة بخدمة Independent Advice and Support Service (IASS) والتي تكون متاحة من خلال مكاتب مشورة المواطنين المحلية. أنظر الصفحة 6 لتفاصيل الاتصال.

الدفاع عن حقوقك

- إذا وجدت صعوبة في التقدّم بشكوى بنفسك، وتريد أن يتولى شخص ما التحدث باسمك، بإمكانك أن تطلب شخصاً مستقلاً يتولى الدفاع عن حقوقك .إن المُدافع المستقل هو شخص من خارج هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS بإمكانه التحدث باسمك أو مساعدتك في التعبير عن آرائك. يمكن للمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS board أو للموظف المسؤول عن الشكاوى Complaints Officer تزويدك بمعلومات عن خدمات الدفاع عن حقوقك في منطقتك.

الترضية أو الوساطة

- تعني الترضية أو الوساطة تجميع أشخاص مع بعضهم البعض لمحاولة حل مشكلة ما.
- وسيط أو مسئول الترضية المستقل هو شخص يمكنه محاولة مساعدتك ومساعدة الشخص الذي اشتكيت ضده على الاتفاق على ما يجب عمله كخطوة ثانية.
- يمكن استخدام الترضية أو الوساطة إذا وافقت عليها أنت والشخص الذي اشتكيت ضده.
- لمعرفة المزيد عن الترضية أو الوساطة، يرجى أن تطلب ذلك من الشخص الذي يتعامل مع شكواك.

ماذا لو غيرت رأيي بعد تقديم شكواي؟

- يمكنك أن تغير رأيك في أي وقت من الأوقات حول تقديم الشكوى. يُرجى أن تبلغنا بذلك في أقرب وقت ممكن. سيكون من المفيد أن تبعث إلينا برسالة تبلغنا فيها بذلك، بيد أن مكالمة هاتفية تكفي للقيام بهذه المهمة.

ماذا لو لم أكن راضياً عن الطريقة التي اتبعتها هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS في معالجة شكواي؟

محقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة Scottish Public Services Ombudsman (SPSO)

- إذا أجرت هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS تحقيقاً كاملا ًحول شكواك، ومع ذلك لم تكن راضياً عن النـتيجة، بإمكانك أن تطلب من محقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة (SPSO) أن إعادة النظر في شكواك.
  - لا يمكن عادة لمحقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة (SPSO) أن ينظر في الشكاوى بعد أكثر من 12 شهراً من علمك بالأمر لذي تود أن تشتكي بشـأنه. ولكن هذه المدّة القصوى لا يتم تطبيقها في بعض الحالات .الرجاء الاتصال بمحقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة (SPSO) لمزيد من المعلومات.
  - لا يمكن لمحقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة (SPSO) أن ينظر في القضايا التي نظرت أو تنظر فيها المحكمة.
- إذا كنت غير راض عن الطريقة التي اتبعتها هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS لمعالجة شكواك، مثلا إذا كنت تعتقد أن ذلك الإجراء يستغرق وقتًا أطول من اللازم، بإمكانك الاتصال بمحقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة (SPSO)
- لا يـقبل محقق الشكاوى Ombudsman كل القضايا، وهو الذي سيقرر فيما إذا كان سيعيد النظر في شكواك.
- انظر الصفحة 6 لمعرفة كيفية الاتصال بمحقق الشكاوى Ombudsman.

كيفية الحصول على مزيد من المعلومات

- للحصول على مزيد من المعلومات حول أي أمر يتعلق بهذه النشرة يرجى الاتصال بـ:
  - المكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS board واطلب التحدث إلى الشخص المعني بالشكاوى
    للحصول على تفاصيل الاتصال بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS board:
    - ابحث في دليل الهاتف في قسم الخدمات الصحية 'health services'
    - اتصل بهاتف المساعدة التابع لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS inform Helpline على الرقم: **0800 22 44 88**
    أو
    - ابحث في الإنترنت على الموقع **www.hris.org.uk**:
  - يمكنك الاتصال بخط المساعدة NHS inform Helpline على الرقم: **0800 22 44 88**
    (الهاتف النصي: 18001 0800 22 44 88)
  - مكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau في منطقتك) يمكنك معرفة أقرب مكتب إليك بزيارة الموقع الإلكتروني **www.cas.org.uk** أو بالبحث في دليل الهاتف المحلي.

خدمة الإسعاف الاسكتلندية Scottish Ambulance Service

للتقدم بشكوى ضد خدمة الإسعاف، يرجى الاتصال بـ:

National Complaints Administrator
Scottish Ambulance Service
National Headquarters
Tipperlinn Road
Edinburgh
EH10 5UU
هاتف رقم **0131 446 7000**

NHS 24

للتقدم بشكوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية - خدمة 24 ساعة (NHS 24) ، يرجى الاتصال بـ:

Patient Customer Relations Department
NHS 24
Caledonia House
Fifty Pitches Road
Cardonald Park
Glasgow
G51 4ED
هاتف رقم **0141 337 4501**

مستشفى اليوبيل الذهبي الوطني Golden Jubilee National Hospital
للتقدم بشكوى ضد مستشفى اليوبيل الذهبي الوطني Golden Jubilee National Hospital، يرجى الاتصال بالتالي:
Risk Manager
NHS Waiting Times Centre Board
Golden Jubilee National Hospital
Agamemnon Street
Clydebank
G81 4DY
هاتف رقم **0141 951 5154**

المستشفى الحكومي State Hospital
للتقدم بشكوى ضد المستشفى الحكومي State Hospital، الرجاء الاتصال بـ:
Complaints Officer
The State Hospital
Carstairs
Lanark
ML11 8RP
هاتف رقم **01555 842 200**

محقق الشكاوى للخدمات الاستكتلندية العامة Scottish Public Services Ombudsman
The Scottish Public Services Ombudsman
Freepost EH641
Edinburgh
EH3 0BR
هاتف رقم **0800 377 7330**
رسالة نصية **07900 494 372**
البريد إلإكتروني **ask@spso.org.uk**
الموقع إلكتروني **www.spso.org.uk**

معلومات حول حقوقك الصحية

- **Confidentiality – it's your right (الحفاظ على السرّية – إنه حقك)** توضح كيف تـقوم هيئة الـ **NHS** بحماية معلوماتك الصحية الشخصية.
- **How to see your health records (كيف تطلع على سجلاتك الطبية)** توضح حقك في الإطلاع على سجلاتك الطبية أو الحصول على نسخة منها.
- **The NHS and You (أنت وهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS)** توضح ماذا تتوقع من الـ **NHS** في اسكتلندا، وماذا تتوقع الـ NHS منك.
- **Consent – it's your decision (الموافقة – إنه قرارك الشخصي)** توضح كيفية المشاركة في إتخاذ القرارات بخصوص رعايتك الصحية وعلاجك.
- **Health care for overseas visitors (الرعاية الصحية للزوار الأجانب)** عبارة عن مجموعة من النصائح والحقائق توضح أنواع الخدمات الصحية التي تقدمها الـ NHS للزائرين الأجانب أثناء إقامتهم في اسكتلندا.

معلومات لصغار السن

- **Consent – your rights (الموافقة – حقوقك)** توضح كيفية المشاركة في إتخاذ القرارات بخصوص رعايتك الصحية وعلاجك.
- **Confidentiality – your rights (السرية – حقوقك)** توضح كيفية إحتفاظ الخدمات الصحية بسرّية معلوماتك.
- **Have your say! Your right to be heard (أبدي رأيك ! حقك في أن يسمع صوتك)** توضح كيفية التعبير عن رأيك أو تقديم شكوى ضد الـ NHS.

معلومات لمقدمي الرعاية

- **Caring and consent (الرعاية والموافقة)** توضح حقك في المشاركة في إتخاذ القرارات بخصوص الرعاية الصحية التي يتلقها الشخص البالغ الذي تقوم أنت برعايته.

بإمكانك الحصول على هذه المعلومات من:

- من عيادة جراحات الممارسة العامة (GP) والأسنان والمستشفيات والأماكن الأخرى حيث تحصل على رعاية الـ NHS
- يمكنك الاتصال بخط المساعدة NHS inform Helpline على الرقم **0800 22 44 88**
  (textphone: 18001 0800 22 44 88)
- **www.hris.org.uk**
- مكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau في منطقتك (يمكنك معرفة أقرب مكتب إليك بزيارة الموقع الإلكتروني **www.cas.org.uk** أو بالبحث في دليل الهاتف المحلي).

يرجى إبلاغنا برأيك !
نود أن نعرف رأيك حول هذه النشرة.

الرجاء تزويدنا بتعليقاتك:

- بالبريد على العنوان التالي HRIS, Consumer Focus Scotland, **FREEPOST GW5277** Glasgow G1 3BR
- بالبريد الإلكتروني على العنوان **hris@consumerfocus.org.uk**
- بزيارة موقعنا على الإنترنت **www.hris.org.uk** ومن ثم النقر على "contact us" أو
- الاتصال بنا هاتفياً على الرقم: **0141 226 5261**

لقد بذلنا ما في وسعنا للتأكد من صحة المعلومات الواردة في هذه النشرة .ولكن يجب الأخذ بعين الإعتبار بأن المعلومات الواردة فيها هي فقط لغرض التوجيه والإرشاد، ويجب ألا يُعتمد عليها كبيان قانوني كامل .إذا كنت تفكر برفع دعوى قضائية، عليك الاتصال بمحام، أو بمكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau، أو بوكالة أخرى لأخذ النصح والمشورة.

تم إصدارها من قبل Health Rights Information Scotland، وهو مشروع تابع لـ Consumer Focus Scotland، لصالح Scottish Government Health Directorates.

للحصول على هذه النشرة بلغة أخرى أو بنسق آخر، اتصل بهاتف المكتب المحلي لهيئة NHS.
وإذا احتجت للمساعدة للقيام بذلك، اتصل بخط المساعدة NHS inform Helpline **على الرقم** 88 44 22 0800 **أو** (textphone: 18001 0800 22 44).

www.hris.org.uk