

صحتك
حقك

غايتنا حماية الجمهور ورفع
مستوى الخدمات الصحية

مبادرة من:



QCHP

المجلس القطري للامتصاصات الصحية
Qatar Council for Healthcare Practitioners
الحفاة المهنية
Fitness to Practice



الخط الساخن: ٣٧٠ ٠٣٧٤ ٤٤٠٧ +٩٧٤

المجلس القطري للتخصصات الصحية إدارة الكفاءة المهنية



غايتنا حماية الجمهور ورفع مستوى الخدمات الصحية

مبادرة من:



الخط الساخن: +٩٧٤ ٤٤٠٧ ٠٣٧٠



المجلس القطري للتخصصات الصحية إدارة الكفاءة المهنية

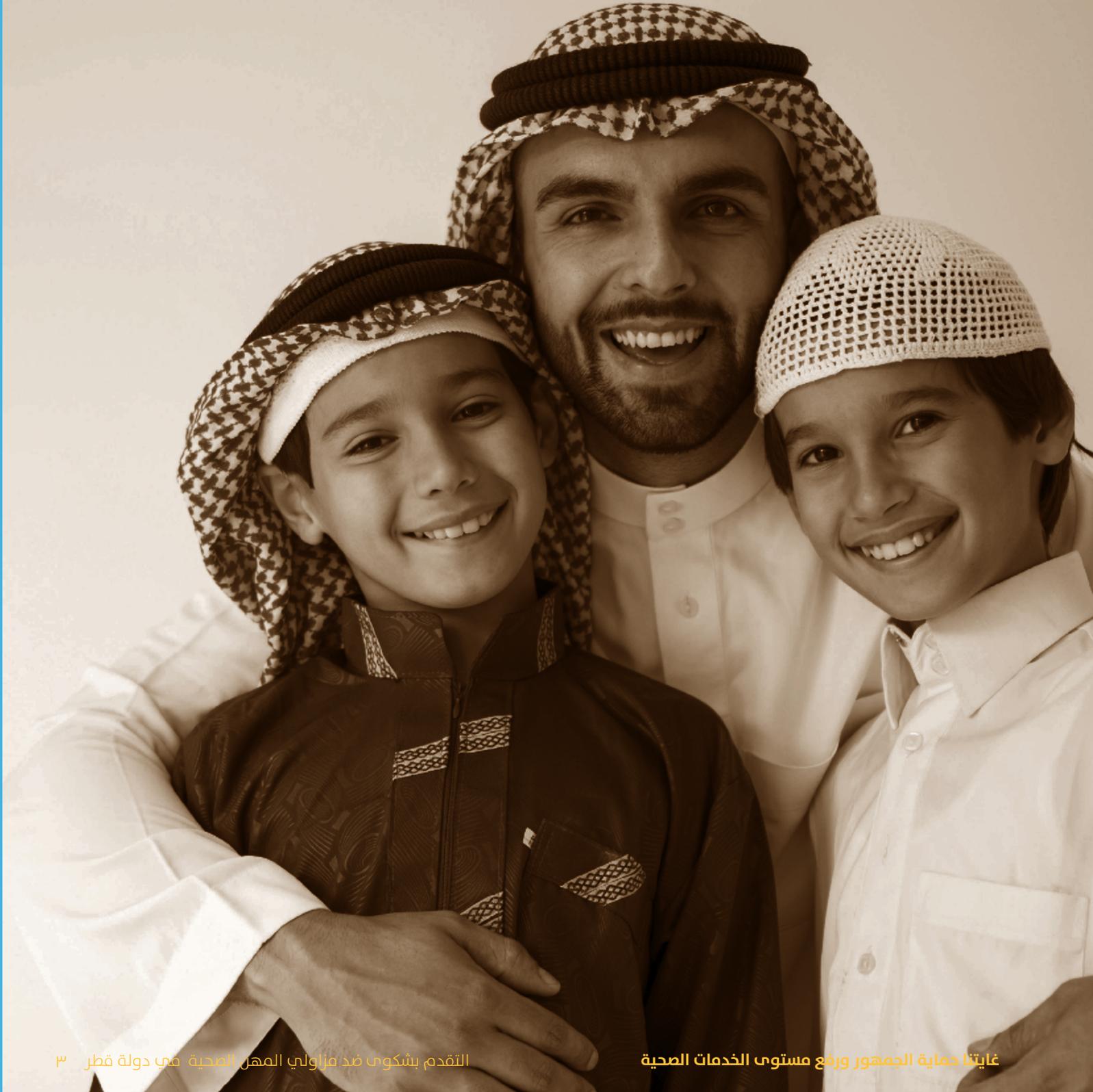
الدوحة، قطر
ص.ب: 7744
هاتف: (+974) 4407 0323

www.sch.gov.qa

complaints@qchp.org.qa
www.qchp.org.qa



غايتنا حماية الجمهور ورفع مستوى الخدمات الصحية



ما الذي تستطيع فعله إذا كنت غير راضٍ عن الخدمات التي حصلت عليها في القطاع الصحي الحكومي والخاص؟

إذا لم تكن راضياً عن الخدمة التي حصلت عليها من قبل منشأة الرعاية الصحية (الحكومي أو الخاص) يتوجب عليك أولاً التحدث مع الطبيب أو مدير المنشأة وقم بشرح ما حدث والسبب الذي أدى إلى انزعاجك.

والكثير من المشاكل يمكن حلها من خلال التحدث مع المسؤولين في المنشأة (مباشرة بعد تلقي الخدمة) وذلك عن طريق النقاش الهادئ بحيث يقوم كل من الطرفين بالإصغاء للطرف الآخر بصورة واضحة ومحترمة.

إذا لم يتم التوصل إلى حل من خلال التحدث مع المسؤولين في المنشأة يمكنك عندها التقدم بشكوى رسمية إلى إدارة الكفاءة المهنية/ المجلس القطري للتخصصات الصحية.

تنظيم عمل الممارسين في القطاع الصحي

تم إنشاء المجلس القطري للتخصصات الصحية وتشكيل اللجنة الدائمة للتراخيص بهدف تنظيم عمل المنشآت الصحية ومزاولة المهن الصحية في القطاع الصحي (الحكومي والخاص) وذلك لضمان الحصول على رعاية صحية عالية الجودة للجمهور في دولة قطر.

ويتوجب على جميع الممارسين في القطاع الصحي الحصول على ترخيص مزاوله المهنة ويشمل ذلك:

- الأطباء البشريين
- أطباء الأسنان
- الصيادلة
- الممرضين
- ممارسي المهن الصحية المساعدة

وكما يتوجب الحصول على ترخيص للمنشآت الصحية.

إن إدارة الكفاءة المهنية بالمجلس القطري للتخصصات الصحية تهدف إلى:

- حماية الجمهور من الممارسات الصحية التي تكون غير آمنة أو غير أخلاقية أو تلك التي تفتقر إلى الكفاءة
- تشجيع ودعم الخدمات الصحية التي تتسم بالجودة العالية

ما هي المعلومات التي يجب تضمينها في الشكوى؟

عند كتابة رسالة الشكوى، يرجى التأكد من تزويدنا بالمعلومات التالية:

- الاسم بالكامل وبيانات الاتصال
- اسم الممارس/ اسم المنشأة التي حصلت فيها على الخدمة
- تاريخ العلاج
- نوع العلاج الذي حصلت عليه
- تفاصيل ما حدث
- أسماء وتفاصيل الاتصال في حال وجود شهود آخرين، بمن فيهم الممارسين في القطاع الصحي الذين قمت باستشارتهم بعد أو قبل حدوث المشكلة
- نسخ من أية وثائق لديك تتعلق بالشكوى كالسجلات الطبية/ التقارير ونتائج الاختبار أو المراسلات
- الهدف أو الغرض من تقديم الشكوى

ما هي الشكاوى التي تنظر فيها الإدارة ويتم التحقيق فيها؟

يمكن التحقيق في الشكاوى المتعلقة بالسلوك المهني للممارس الصحي وكل ما يتعلق بكفاءته ولياقته.

والشكاوى ضد الممارسين الصحيين مختلفة فعلى سبيل المثال:

- ضعف مستوى الرعاية الطبية
- السلوك أو التصرف دون الالتزام بأخلاقيات المهنة
- الممارسة بدون ترخيص

ويمكن أيضا التقدم بشكوى ضد الممارس بشأن سلامته الجسدية أو العقلية التي يمكن أن تؤثر على أداءه المهني.

ما هي إجراءات النظر في الشكوى؟

ستقوم إدارة الكفاءة المهنية بتقييم الشكوى أولاً لتحديد الإجراءات الفورية التي ينبغي اتخاذها إذا استدعت الحاجة.

ومستوى التحقيق سيختلف من شكوى إلى أخرى اعتماداً على خطورة الشكوى وقد تشمل التالي:

- جمع نسخ من السجلات الطبية والتقارير
- طلب توضيح وتقرير من الطبيب والمنشأة المعنية
- طلب إفاضة كتابية من الشهود من الممارسين الآخرين
- الحصول على تقرير من خبير مستقل
- عرض الموضوع على لجنة فنية متخصصة
- استدعاء الممارس للمثول أمام اللجنة للتحقيق
- دفعاته في الشكوى
- إتخاذ القرار النهائي وإبلاغ المشتكي بالنتائج

إننا نهدف إلى معالجة جميع الشكاوى في أسرع وقت ممكن وسيتم التواصل معك خلال فترة التحقيق (إذا دعت الحاجة).

ما الإجراء الذي يمكن للإدارة اتخاذه ضد الممارس/ المنشأة؟

إن المجلس القطري للتخصصات الصحية من خلال اللجنة الدائمة للتراخيص لديها الصلاحية في اتخاذ الإجراءات التالية:

- توجيه إنذار للممارس أو/ وللمنشأة الصحية
- توجيه الممارس لتطوير معارفه أو تحسين طرق ممارسته للمهنة
- الترتيب لإجراء تقييم للطبيب من ناحية الكفاءة المهنية والصحية إذا دعت الحاجة
- إيقاف الممارس عن مزاولة المهنة لمدة لا تتجاوز سنة واحدة
- سحب ترخيص مزاولة المهنة
- تقديم أي شخص يمارس المهن الصحية دون الحصول على ترخيص مزاولة المهنة للمحاكمة من خلال إدارة الشؤون القانونية بالمجلس
- إدراج الممارس في القائمة السوداء للممنوعين من مزاولة المهن الصحية في دولة قطر وتعميم اسمه على دول مجلس التعاون

ملاحظة: الإدارة لا تنتظر في الشكاوى التي تطالب بالتعويضات المادية أو تلك المرتبطة باسترجاع رسوم العلاج حيث يمكن للمراجع مراجعة الجهات المختصة حول مسائل التعويضات المادية.



قامت إدارة الكفاءة المهنية بإعداد ميثاق حقوق وواجبات المرضى لتحقيق ٣ أهداف رئيسية:

- زيادة ثقة المرضى في نظام الرعاية الصحية في دولة قطر.
- التأكيد على أهمية العلاقة بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية.
- التأكيد على الدور الرئيسي للمرضى في المحافظة على الصحة من خلال طرح الحقوق والمسؤوليات لجميع المرضى ولمقدمي الرعاية الصحية في ذات الوقت.

وهكذا، فإن الميثاق يؤكد على التالي:

- عدالة نظام الرعاية الصحية وقدرته في تلبية احتياجات المرضى.
- إتاحة الفرصة أمام المرضى/ مقدم الرعاية للاستماع لآراء وشكاوى الجمهور ومن ثم معالجتها.
- تشجيع المرضى على القيام بدور نشط فيما يتعلق بالتمتع بالصحة الجيدة.

للمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للمجلس الأعلى للصحة من خلال الرابط التالي:

<http://www.qchp.org.qa/ar/Pages/occupational-competency.aspx>

الحقوق

رعاية تتسم بالاحترام

- للمرضى الحق في الحصول على الرعاية الصحية على نحو يحفظ كرامتهم واحترامهم بغض النظر عن العمر والجنس والديانة والثقافة.
- للمرضى الحق في الحصول على جميع خدمات الرعاية الصحية والعلاج باهتمام ودون تأخير غير مبرر.
- للمرضى الحق في الحصول على الدعم الحسني والمعنوي والأخلاقي من قبل الممارسين الصحيين ومقدمي الرعاية الصحية.

الأمان والسلامة

- للمرضى الحق في الحصول على الرعاية الصحية في منشأة صحية مرخصة ومن قبل ممارسين صحيين مرخص لهم بالعمل في دولة قطر.
- للمرضى الحق في الحصول على رعاية صحية تتسم بالجودة المطلوبة.
- للمرضى الحق في الحصول على رعاية صحية في بيئة تتسم بالأمان والسلامة من حيث مراعاة النظافة وتوافر المعدات الطبية وإتباع وسائل التعقيم وفي منشأة تطبق القانون الخاص بمنع التدخين والذي يُعد ممنوعاً في جميع المنشآت الصحية في الدولة.
- للمرضى الحق في الحصول على رعاية صحية تخلو من التمرصات غير الأخلاقية أو سوء المعاملة أو الإهمال.
- للمرضى الحق في أن يتم تحويلهم و/ أو نقلهم إلى منشأة صحية أخرى في حال وجود حالة طبية مُلحة أو بطلب من المريض إذا كان وضعه الصحي يسمح بذلك.

المعلومات

- للمرضى الحق، وعند الطلب، في معرفة هوية مقدمي الرعاية الصحية له من أطباء وممرضين وغيرهم من المشاركين في تقديم الخدمات العلاجية لهم.
- للمرضى الحق في الحصول على معلومات دقيقة وحديثة عن التشخيص المتعلق بحالتهم والعلاج المقترح والبدائل المتاحة وباستخدام لغة مفهومة (إلا في الحالات التي لا ينصح بها طبيباً حيث يتم إخطار ذويهم/ ممثليهم).
- للمرضى الحق في الحصول على معلومات كافية حول تكاليف الخدمات المقدمة في المستشفى وآلية الدفع والتكاليف الحالية وتلك بعيدة المدى والتي ستؤثر على خيارات العلاج المتاحة.
- للمرضى الحق في الحصول على نسخة من الملف الصحي الخاص بهم والتقارير الطبية المتعلقة بحالتهم عند الطلب (إلا في الحالات التي لا ينصح بها طبيباً حيث يتم إخطار ذويهم/ ممثليهم).

واجبات المريض

يعتبر إمام المرضى بخطة الرعاية و/ أو العلاج المقدم لهم موافقة منهم للقيام بمسؤولياتهم في اتخاذ جميع الخطوات المطلوبة للالتزام بأية تعليمات طبية والتي تتطلب بدورها بعض المسؤوليات المترتبة على المرضى أو من يمثلهم.

المعلومات

- يتوجب على المرضى توفير المعلومات الكاملة والدقيقة لمقدمي الرعاية والتفاصيل المتعلقة بتاريخهم المرضي ووضعهم الصحي الحالي بما في ذلك حالات دخولهم المنشأة الصحية، والأدوية التي يتناولونها والأمراض التي أصيبوا بها وأية أمور أخرى مرتبطة بحالتهم الصحية.
- في حال عدم وضوح المعلومات أو الإرشادات أو التثقيف الطبي المقدم لهم من قبل مقدمي الرعاية الطبية، يتوجب على المرضى الاستفسار وطلب الاستيضاح.

الالتزام باتباع الخطة العلاجية

- يتوجب على المرضى التعاون مع الأطباء ومقدمي الرعاية الطبية في الالتزام بخطة العلاج المحددة للوصول إلى النتائج المرجوة من خلال الخدمات المقدمة لهم.
- يتحمل المرضى المسؤولية في حال رفضهم للنصيحة الطبية المقدمة لهم وتحمل تبعات التعديل على الخطة العلاجية دون الرجوع للطبيب المعالج.
- يتوجب على المرضى التوقيع على نموذج الإقرار الخاص بالموافقة على العلاج المقدم لهم.

احترام الآخرين

- يتوجب على المرضى وممثليهم احترام مقدمي الرعاية الصحية والموظفين والمرضى والملكيات العامة والقوانين والالتزام بالإجراءات والتعليمات المتعلقة بالسلامة في المنشأة الصحية.
- يتوجب على المرضى احترام خصوصية الآخرين في المنشأة الصحية.

احترام المواعيد

- يتوجب على المرضى المحافظة على المواعيد وإبلاغ مُقدم الرعاية الصحية في حال عدم القدرة على الالتزام بالمواعيد المسجلة.
- يتوجب على المرضى انتظار دخولهم على الطبيب بتأنٍ وصبر حتى يتم توفير أفضل خدمة من مقدمي الرعاية الطبية.

الالتزامات المادية

- يتوجب على المرضى الالتزام بجميع المستحقات المالية تجاه المنشأة الصحية وبصورة منتظمة.
- يتوجب على المرضى تزويد المنشأة الصحية بالتفاصيل اللازمة حول متطلبات التأمين الصحي والتعاون مع مقدمي الرعاية نحو ترتيبات دفع المستحقات نظير الخدمات الصحية المقدمة لهم.

اتخاذ القرار

- للمرضى الحق في المشاركة في اتخاذ القرار عند وضع خطة العلاج التي سوف يخضعون لها وللمرضى أيضا الحق في قبول أو رفض الخطة العلاجية (إلى الحد الذي يسمح به اللوائح المنظمة) شريطة إبلاغهم عن المضاعفات المترتبة في حال الرفض وتوثيق ذلك في الملف الطبي الخاص بهم.
- للمرضى الحق في الحصول على رأي طبي ثانٍ عند الطلب.
- للمرضى الحق في إبداء الموافقة أو الرفض في المشاركة في البحوث الطبية والتي قد تتطلب المشاركة في التدريبات السريرية والبحوث الطبية.

الخصوصية والسرية

- للمرضى الحق في الاحتفاظ بسجلاتهم الطبية ومعلوماتهم الشخصية من فحص أو علاج أو استشارة بشكل سري ويعد إذن المريض بالموافقة على الاطلاع على سجله الطبي والكشف عنه لأي طرف ثالث) بأية وسيلة كانت (شرطاً لازماً ولا يُسمح بالاطلاع عليها إلا من قبل مقدم الرعاية الطبية المباشر للمريض أو للأشخاص المُصرح لهم فقط.
- للمرضى الحق في إحضار مرافق لحضور جلسات الفحص والعلاج وأثناء المناقشات الطبية المتعلقة بحالتهم الصحية.
- للمرضى الحق في الحصول على الخصوصية الفردية والاحترام أثناء الخضوع للفحص الجسدي والعلاج.

الشكوى

- في حال عدم الرضا عن الخدمة المقدمة، للمرضى الحق في التقدم بشكوى رسمية لإدارة المنشأة الصحية كخطوة أولى، وفي حال رفض المنشأة أو عدم الوصول لحل، يحق للمرضى التقدم بشكوى للجهات الرسمية (إدارة الكفاءة المهنية بالمجلس القطري للتخصصات الصحية).
- للمرضى الحق في أن يتم التحقيق في الشكاوي التي يتقدمون بها ضد مقدم الخدمة بدقة وخلال فترة زمنية مناسبة وإبلاغهم بنتائج التحقيقات.



من هم الأشخاص الذين يستطيعون تقديم الشكاوى؟

يمكن لأي شخص متضرر أو من ينوب عنه (مثال ذلك القاصر) ويمكن لأحد أفراد العائلة شريطة الحصول على تخويل رسمي من صاحب العلاقة) التقدم بشكاوى رسمية إلى إدارة الكفاءة المهنية في حال حدوث خطأ طبي تسبب به احد ممارسي المهن الصحية في دولة قطر.

كما يمكن تقديم الشكاوى من قبل أرباب العمل، والمفتشين الصحيين، أو زملاء العمل للممارس ممن لديهم أية مخاوف حول الكفاءة المهنية للممارس والتي من شأنها تعريض حياة أفراد المجتمع للخطر.

ضد من يمكن تقديم الشكاوى؟

يمكن تقديم شكاوى ضد التالي:

- أي ممارس صحي مسجل في دولة قطر نتيجة وقوع ضرر على الشاكي.
- أي ممارس من الممنوعين من مزاولة المهنة في الدولة.
- أي شخص غير مرخص له بالعمل كممارس صحي ولكن يشتهه في أنه يمارس المهن الصحية.

كيف يمكن للمتضرر تقديم الشكاوى؟

يمكن تقديم الشكاوى المستكملة للبيانات التالية:

- تقديم الشكاوى كتابيا ومن خلال تعبئة استمارة الشكاوى المعلن عنها على موقع المجلس الأعلى للصحة.
- تخويل إدارة الكفاءة المهنية للتحقيق في الشكاوى وإرسالها للممارس الصحي والاطلاع على سجلات الشاكي الصحية في المنشأة أو المنشآت الصحية التي راجعها الشاكي أثناء تلقيه العلاج.

إرسال الشكاوى على العنوان التالي:

المجلس الأعلى للصحة، المجلس القطري للتخصصات الصحية، إدارة الكفاءة المهنية، ص.ب: 7744

أو تسليم الشكاوى باليد إلى فريق الكفاءة المهنية عن طريق التنسيق وذلك بالاتصال على الهواتف التالية:

44070359/ 306/ 323/ 347/ 321/ 387/ 458

ما هي المعلومات التي يجب أن تتضمنها الشكاوى؟

ولكي يتم التعامل مع الشكاوى بكفاءة يجب توفير البيانات التالية:

- تفاصيل الشكاوى (تاريخ ووقت الحدث وتفصيله)
- اسم الممارس المشتكى عليه/ اسم المنشأة الصحية
- أسماء الأشخاص المتواجدين أثناء حدوث المشكلة (إن وجد)
- أسم الشاكي ورقم بطاقته الصحية/ البطاقة الشخصية، البريد الإلكتروني ورقم الهاتف (للتواصل).
- أية معلومات إضافية أو تقارير طبية أو وصفات طبية أو أي مستند قد يفيد في التحقيق.
- توضيح الهدف/ الغرض من تقديم الشكاوى.

ما هي نوعية الشكاوى التي يمكن لإدارة الكفاءة المهنية النظر فيها؟

لا توجد حدود معينة للشكاوى التي يمكن التحقيق فيها ولكن بصفة عامة تنظر الإدارة في الشكاوى التي تتعلق بالسلوك المهني والكفاءة المهنية للممارس الصحي والتي ترتبط بصحة وسلامة المرضى. ولإدارة الحق في قبول الشكاوى من عدمها اعتمادا على صحة ما جاء فيها.

ويترك للإدارة حق قبول الشكاوى من عدمه حيث سيتم تقييم الشكاوى مبدئيا لتحديد كونها ضمن نطاق التخصص وترتبط بالسلامة العامة أو/ وبالسلوك المهني للممارس الصحي.

ما المعلومات التي يمكن الحصول عليها أثناء التحقيق في الشكوى؟

لا يمكن التصريح بالمعلومات التي يتم الوصول إليها أثناء التحقيقات كما لا يمكن تزويد المشتكي بالمستندات الخاصة بالشكوى حيث إن جميع التقارير تعتبر ملكا للمجلس إلا في حال طلبها من جهات الاختصاص الرسمية في الدولة فقط.

و يمكن للإدارة إفادة الشاكي بالتالي:

- قرار الإدارة حول قبول أو رفض الشكوى
- قرار الإدارة بعد التقييم الأولي للشكوى – مع العلم بعدم إمكانية الحصول على التقرير
- قرار الإدارة بعد الانتهاء من التحقيق والإجراء الذي تم اتخاذه

ما هي المدة الزمنية التي تستغرقها إجراءات التحقيق؟

بعد تقييم وقبول الشكوى فإن أول خطوة تتخذها الإدارة هي مخاطبة الممارس الصحي (المُشْتَكِي عليه) لاستدعاء رده في الشكوى المُقدمة فده. والمدة الزمنية لاستلام الرد تختلف من شكوى لأخرى اعتمادا على طبيعة الشكوى وعدد الممارسين الصحيين الذين باشروا تقديم العلاج للحالة، وقد تستغرق التحقيقات فترة طويلة نسبيا.

حيث يتم إعداد تقرير التحقيق ورفعها للجهة المختصة، من خلال إجتماع رسمي ومن ثم سيتم استدعاء الممارس للمثول أمام الجهة للاستماع لدفعاته قبل اتخاذ القرار النهائي.

السرية

جميع إجراءات التحقيق يتم التعامل معها بسرية تامة وجميع المعلومات التي تم جمعها هي لأغرض التحقيق فقط. كما إن إجراءات التحقيق الخاصة بالشكاوى المتعلقة بالسلوك المهني للممارس الصحي والقرارات المتخذة لا يمكن مشاركتها مع العامة.

ما هي النتائج التي يمكن التوصل إليها عند الانتهاء من التحقيق في الشكوى المقدمة؟

إذا أثبتت التحقيقات وجود خطأ طبي أو بعض المخاوف المرتبطة بالكفاءة المهنية للممارس ستقوم الإدارة باتخاذ إحدى القرارات التالية:

- توجيه تنبيه أو إنذار للممارس/ للمنشأة.
- إلزام الممارس بالعمل على تطوير معلوماته أو تحسين طرق ممارسته للمهنة من خلال حضور الدورات التدريبية المتخصصة.
- إيقاف أو إلغاء ترخيص الممارس أو المنشأة.
- شطب اسم الممارس من سجل المرخصين.
- تعليق ترخيص/ تسجيل الممارس الصحي.
- إدراج الممارس ضمن القائمة السوداء للممنوعين من مزاوله المهن الصحية في دولة قطر وتعميم اسمه على دول مجلس التعاون الخليجي.
- إلزام الممارس الصحي للعمل تحت الإشراف لمدة معينة.
- إلزام الممارس للخضوع لإجراءات تقييم الكفاءة المهنية و/ أو الصحية.
- إذا أثبتت التحقيقات ممارسة أي شخص لمهنة صحية دون الحصول على ترخيص مزاوله المهنة سيتم مقاضاته من خلال إدارة الشؤون القانونية بالمجلس الأعلى للصحة.

هل بإمكان الإدارة النظر في الشكاوى التي تطالب بالتعويض المادي؟

إدارة الكفاءة المهنية لا تنظر في الشكاوى التي يطالب أصحابها بالتعويض المادي.

حيث إن للإدارة صلاحيات محدودة لاتخاذ إجراءات تأديبية ضد الممارسين الصحيين وتقع على عاتقهم مسؤولية تحديد كون الممارس الصحي يتمتع بالكفاءة المهنية التي تؤهله للاستمرار في تقديم خدماته من عدمه وبما يضمن سلامة الجمهور.