



كيفية رفع شكوى متعلقة بالخدمات الصحية

يحق للجميع رفع الشكاوى بخصوص إحدى الخدمات الصحية أو الجهة المزودة للخدمات الصحية في *Queensland*. كل ما تحتاج إلى فعله هو الاتصال بمكتب التحقيق في الشكاوى الصحية، وهو هيئة مستقلة لتلقي شكاوى الخدمات الصحية في *Queensland*.

هل ينبغي عليّ رفع شكوى؟

إذا لم تكن راضيًا عن إحدى الخدمات التي تقدمها إحدى جهات تزويد الخدمات الصحية أو أي جانب في الخدمة الصحية المقدمة لك أو لفرد من عائلتك أو شخص ما تتولى أنت رعايته في *Queensland*، فمن حقك أن ترفع شكوى.

قبل رفع الشكوى، حاول أن تتحدث مع الجهة التي تزودك بالخدمات الصحية - لأن ذلك هو الطريقة الأسرع والأسهل دائمًا لمواجهة مخاوفك أو حل مشكلة ما. قم بزيارة موقعنا الإلكتروني طلبًا للنصيحة حول التحدث مع الجهة التي تزودك بالخدمات الصحية (www.oho.qld.gov.au).

اتصل بنا إذا لم ترضى بالرد أو شعرت بعدم الرغبة في التحدث مع الجهة المزودة للخدمات الصحية مباشرة.

الشكاوى وسيلة هامة

إذا كانت مثل معظم الناس، فإنك على الأرجح لا تحب الشكاوى. ربما لا تعرف الأمور التي يمكنك رفع الشكاوى عنها وكيفية رفعها أو قد تعتقد أن رفع شكوى لن يحدث فرقًا. بل قد يزداد الأمر صعوبة إذا كنت مريضًا أو منزعجًا أو مشغولًا.

يعد رفع الشكاوى بخصوص الخدمات الصحية وسيلة في غاية الأهمية لأنها تحدد الجوانب التي تحتاج إلى التحسين وتمنع المشكلات نفسها من الحدوث مجددًا وتساعد في تحسين الخدمات الصحية المقدمة لجميع المقيمين في *Queenslanders*.

كن مطمئنًا، سيتم الاستماع إليك عندما تقوم برفع شكوى لدى مكتب التحقيق في الشكاوى الصحية. سيتم التعامل مع شكواك على محمل الجد ويتم فحصها فحصًا شاملاً بل ويتم حلها بأسرع ما يمكن.

ما هي الأمور التي يمكنني رفع الشكاوى بخصوصها؟

يمكنك رفع شكوى عن أي خدمة صحية تقدمها لك أي فرد أو جهة مختصة بتوفير الخدمات الصحية في أي مكان في *Queensland*.

الخدمة الصحية هي أي خدمة تهدف أو من المفترض أن تعمل على الحفاظ على الصحة والعافية وتحسينهما واستردادهما وإدارتهما.

قد تكون جهة توفير الخدمات الصحية عبارة عن ممارس صحي فردي أو مؤسسة مختصة في تقديم الخدمات الصحية.

الممارسون الصحيون الفرديون

- الممارسون الصحيون المعتمدون مثل: الأطباء، والممرضين، وأطباء الأسنان، ومختصي العلاج الطبيعي، والمعالجين اليدويين، والمعالجين المهنيين، ومصححي الإبصار، ومختصي تقويم العظام.
- الممارسون الصحيون غير المعتمدين مثل: مختصي التغذية، والمدلكين، والمعالجين بالطبيعة، والمعالجين بالطب التجانسي، وعلماء التغذية، والأخصائيين الاجتماعيين، ومعالجي اضطرابات النطق والكلام.

مؤسسات الخدمات الصحية

- قد تشمل وحدات الرعاية الصحية العامة والخاصة، وخدمات الإسعاف، وخدمات التنقيف الصحي، والصيدليات، وخدمات الصحة النفسية، وخدمات الصحة المجتمعية.
- يمكنك رفع شكوى متعلقة بأي جوانب من جوانب الخدمة الصحية التي لا ترضى عنها، مثل:
- التشخيص أو الرعاية الصحية
- نشر معلوماتك دون إذن
- سلوك غير مناسب قام به الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية
- جودة الخدمة الصحية المقدمة
- طريقة تعامل الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية مع شكواك.



اتخاذ قرار

بعد تقييم شكاوك بشكل تفصيلي، سنقرر إذا كانت تحتاج إلى المضي قدمًا فيها، وكيفية القيام بذلك وسنخبرك أنت والفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية بقرارنا وبالخطوات التي سيتم القيام بها بعد ذلك.

إذا قمنا بالمضي قدمًا في شكاوك، فقد نقوم ببعض أو بمجموعة من الإجراءات التالية:

- محاولة حل المشكلة محليًا
 - محاولة الوصول إلى الصلح
 - إحالة شكاوك إلى هيئة تسجيل اعتماد الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية أو مؤسسة أخرى
 - التحقيق الرسمي في شكاوك
 - اتخاذ إجراء فوري ضد الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية.
- إذا قررنا عدم المضي قدمًا في شكاوك، فسنشرح أسباب ذلك وسنوضح أي خيارات قد تكون متاحة أمامك. سنحتفظ أيضًا بسجل لشكاوك لمساعدتنا في تحديد أنماط سلوكيات وممارسات ذلك الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية أو المشكلات المتعددة المتعلقة بالرعاية الصحية.

كيف أستطيع رفع شكوى؟

يمكنك رفع الشكاوى إلى مكتب التحقيق في الشكاوى الصحية عبر الإنترنت أو بصيغة مكتوبة أو عبر الهاتف أو تسليمها بنفسك لدى فرع المكتب في Brisbane.

سنصغي إلى مخاوفك ونشرح لك كيف يمكننا مساعدتك والأمور التي تحتاج إليها. إذا قررت رفع شكوى، فينبغي أن تزودنا بأكثر قدر من المعلومات التي تضم ما يلي:

- تفاصيل الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية والمشكلة التي تشكو منها
- أي مستندات داعمة
- المعلومات المتعلقة بالخطوات التي قمت بها بالفعل لحل المشكلة التي تشكو منها.

قد تبدو عملية رفع شكوى رسمية أنها معقدة ولكننا سنتعاون معك لجعلها عملية بسيطة قدر الإمكان وسنبقى على تواصل معك في كل خطوة تخطوها في طريقك.

تقييم الشكاوى

يعد تقييم شكاوك هو الخطوة الأولى بالغة الأهمية حيث نقوم بتجميع جميع المعلومات التي نحتاج إليها منك، وعن الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية والتي تشكو منها وأي خبراء ذوي صلة بالشكاوى لمساعدتنا في اتخاذ القرار الصحيح المتعلقة بكيفية إدارة الشكاوى كأفضل ما يكون.

سنقوم بتحليل المعلومات التي تقوم بتزويدها وسنرسل أيضًا شكاوك إلى الفرد الجهة التي تشكي منها ونطلب منهم الرد في غضون 14 يومًا.

إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ القرار، فنسئلك النصيحة من خبير مستقل. يمكننا أيضًا أن نطلب منك و/أو الفرد أو الجهة المقدمة للخدمات الصحية إرسال بيان رسمي أو توفير معلومات إضافية بخصوص الشكاوى.

يجب إرسال البيانات الرسمية والمعلومات الإضافية في غضون 14 يومًا (سيتم توقيع عقوبات في حالة عدم الالتزام بهذا الموعد النهائي دون وجود عذر مقبول).

سيتم إطلاعك أنت والفرد أو الجهة المقدمة للخدمات على المستجدات طوال هذه العملية.

سنقوم بدراسة وتحليل جميع المعلومات التي حصلنا عليها ثم نقوم بتقييم الشكاوى وتقرير إذا كان سيتم أو لن يتم اتخاذ إجراءات إضافية. ينبغي ألا يستغرق ذلك عادة أكثر من 30 يومًا. تخضع جميع المعلومات للمراجعة والتنقيح الشامل والموضوعي والعادلة - لن نتحيز إلى طرف على حساب الآخر.

معلومات إضافية

تفضل بزيارة: www.oho.qld.gov.au

البريد الإلكتروني: info@oho.qld.gov.au

اتصل بنا على: OHO 133 (133 646)

راسلنا عبر: PO Box 13281 George Street
Brisbane Qld 4003