

## تقديم شكوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS

نحن في هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS في اسكتلندا نحاول أن نقدم لك أفضل قدر ممكن من الرعاية والعلاج. إننا نقدر ملاحظتك حق القدر، سواءً أكانت ثناءً أو انتقاداً، من أجل مساعدتنا على تحسين خدماتنا. إذا لم تكن راضياً عن أي أمر من الأمور، نرجو منك إبلاغنا بذلك.

توضح لك هذه النشرة كيفية تقديم شكوى ضمن إجراءات الشكاوى ضد الرعاية الصحية الوطنية NHS.

**ما هي الأمور التي يمكنني أن أقدم بشكوى عنها؟**  
من بين الأمور التي يمكنك التقدم بشكوى بشأنها:

- الرعاية أو المعالجة التي تلقيتها أو التي تتلقاها من هيئة الرعاية الصحية الوطنية
- أي أمر يتعلق بالمكان الذي تمت فيه رعايتك/ معالجتك، مثلاً عيادة الطبيب أو المستشفى أو خدمات الإسعاف
- أي موظف من موظفي الرعاية الصحية الوطنية NHS القائمين على رعايتك
- طريقة تنظيم خدماتنا في منطقتك، إذا كان ذلك قد أثر على رعايتك أو معالجتك

إذا كانت شكواك تتعلق بجزءٍ آخر من هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS أو بمؤسسة أخرى، مثل مؤسسة الخدمات الاجتماعية، فإننا سنعالج الشكوى أو نقوم بإحالتها إلى المؤسسة الأخرى وسنبذلك عن الشخص الذي يعالج شكواك.

## ما هي الأمور التي لا يمكنني تقديم شكوى بشأنها؟

هناك أمور لا تستطيع أن تقدم شكوى بشأنها ضمن إجراءات الشكاوى ضد الرعاية الصحية الوطنية NHS، ومن بينها ما يلي:

- الرعاية أو المعالجة الصحية في مؤسسات خاصة
- الخدمات التي لا توفرها أو لا تمويلها هيئة الرعاية الصحية الوطنية
- الأمور التي ترفع دعوى قضائية بشأنها
- من المعتاد أن إجراءات الشكاوى ضد هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS لا تأتي بتعويضات مالية. فإذا كنت تودّ الحصول على النصح والمشورة حول التعويض المالي، ينبغي عليك الاتصال بأحد المحامين أو بمكتب المشورة للمواطنين .citizens advice bureau

## من الذي يمكنه تقديم شكوى؟

بإمكانك تقديم شكوى إذا كنت:

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

وبإمكانك تقديم شكوى بالنيابة عن شخصٍ آخرٍ في الحالات التالية:

- إذا حصلت على موافقته بالتقدم بالشكوى (كما يجب أن يوافق المريض على السماح لموظفي الرعاية الصحية بالاطلاع على سجله الصحي إذا دعت الضرورة لذلك)
- إذا كنت والدة) المريض أو وليّ أمره أو المسؤول الرئيسي عن رعايته وكان المريض طفلاً غير ناضج بشكل كافٍ لفهم كيفية تقديم الشكوى.
- إذا كان لديك توكيل رسمي أو أمر وصاية على شخص كان غير قادر على اتخاذ قرار بنفسه، وكان التوكيل يمنحك صلاحية تقديم شكوى حول رعايته الصحية
- إذا كنت أحد أقرباء مريض قد توفي أو كنت شخصاً له علاقة به، وكان يساورك القلق حول رعايته ورعايته
- إذا كنت مدافعاً عن حقوق المريض (انظر الصفحة 6 للاطلاع على معلومات إضافية حول: الدفاع عن حقوقك)

## ما الفترة التي يجب أن أقدم الشكوى خلالها؟

إننا نضع فترة محدودة لاستلام الشكاوى. وبصورة عادية، ينبغي عليك أن تقدم شكواك:

- خلال ستة أشهر من تاريخ الحادث الذي تقدم الشكوى بشأنه؛ أو
- خلال ستة أشهر من اقتناعك بأن لديك سبباً لتقديم الشكوى (بشرط ألا يكون ذلك بعد ١٢ شهراً من وقوع الحادث موضوع الشكوى).

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

بإمكانك أن تتقدم بشكوى إلى "مرجع المظالم ضد المؤسسات العامة الاسكتلندية Scottish Public Services Ombudsman" حول قرار تتخذه هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS بعدم قبول شكواك. انظر الصفحة 7 لمعرفة المزيد من التفاصيل.

## كيفية تقديم الشكوى

### ماذا يجب عليّ أن أفعل؟

- في البداية ناقش الأمر، إذا استطعت، مع الموظفين الذين يقومون برعايتك. إذا قمت بذلك، يمكننا أن نحاول معالجة شكواك في نفس اللحظة.
- إذا لم تستطع التحدث مع موظفي الرعاية الصحية الوطنية الذين تولوا رعايتك، بإمكانك أن تطلب التحدث إلى موظف ذي منصب رفيع أو إلى موظف استلام الشكاوى Complaints Officer في المؤسسة المعنية التابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية.
- بإمكانك أن تقدم الشكوى بالحضور شخصياً، أو عبر الهاتف، أو برسالة خطية. وعند تقديم الشكوى، يجب أن تذكر ما يلي:
  - اسمك الكامل وعنوانك (واسم وعنوان المريض إذا كنت تقدم الشكوى نيابة عنه)؛
  - أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تعرفها عما حدث، ومكان وموعد حدوثه.

- كما يمكنك أن ترسل شكاوك بالفاكس، أو بالبريد الإلكتروني، أو بالهاتف النصي الخاص بالصمّ (في حال توافره)، ولكن إذا قمت بذلك فمن الممكن أن يكون باستطاعة أشخاص آخرين الاطلاع على بياناتك الشخصية.

### ما هي الجهة التي أرفع الشكوى إليها؟

- عندما تتقدم بشكوى حول أية خدمة من خدمات هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS، يجب أن ترفع الشكوى أولاً بشكل مباشر إلى الشخص أو المؤسسة التي توفر تلك الخدمة.
- إذا لم تكن مرتاحاً لهذا الإجراء، انظر الصفحة 8 في هذه النشرة لكي تعرف من يستطيع مساعدتك في شكاوك بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS Board.
- إذا كانت شكاوك 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 كنت تفضل عدم اتباع هذا الإجراء، قم بالتحدث إلى موظف استلام الشكاوى Complaints Officer في المؤسسة. توجد على الصفحة 9 تفاصيل الاتصال بموظف استلام الشكاوى.
- إذا كانت شكاوك تتعلق بخدمات الإسعاف الاسكتلندية، يجب أن ترفع الشكوى إلى إدارتها العامة. توجد على الصفحة 8 تفاصيل الاتصال بتلك الإدارة.
- إذا كانت شكاوك تتعلق بخدمات مستشفى الدولة State Hospital يجب أن تقدم الشكوى إلى موظف استلام الشكاوى Complaints Officer في المستشفى. توجد على الصفحة 9 تفاصيل الاتصال بموظف استلام الشكاوى.

### ماذا يحدث بعد تقديم الشكوى؟

- سوف نبعث إليك رسالة خلال ثلاثة أيام عمل من استلام شكاوك.
- يجب أن تتضمن هذه الرسالة ما يلي:
  - إبلاغك بالإجراء الذي سنتخذه للنظر في شكاوك
  - سنعرض عليك فرصة التحدث إلى أحد الموظفين حول شكاوك
  - سنوفر لك معلومات للحصول على النصح والمشورة والدعم غير المتحيزة (لمزيد من المعلومات انظر الصفحة 6)
  - سنزودك بمعلومات تتعلق بوساطة الترضية (انظر الصفحة 6 للحصول على معلومات إضافية حول هذا الأمر)

- سوف نحافظ على المعلومات الخاصة بك قيد السرية والكتمان. ولإجراء تحقيق حول شكواك، قد نحتاج للتحدث عنك إلى موظفين آخرين في الرعاية الصحية الوطنية أو نحتاج لإطلاعهم على سجلاتك الطبية. إذا أردت ألا نشارك المعلومات الموجودة ضمن بيانات سجلاتك الطبية مع أي موظفين آخرين، يجب أن نخبرنا بذلك عند تقديم شكواك. ولكن في حال عدم موافقتك، قد يصعب علينا النظر في شكواك.
- سوف نحفظ بياناتك وشكواك في سجل خاص، ونستعمل ذلك لمساعدتنا على تحسين خدماتنا في المستقبل.
- قد نطلب منك أيضاً أن تملأ استمارة تساعدنا على فهم المزيد عنك – مثل عمرك، جنسك، أو إذا ما كنت من الأقلية العرقية أو إذا كنت معوقاً. سوف يساعدنا على التحسين من خدماتنا المقدمة إلى جميع المرضى في هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS. ولن يؤثر هذا على شكواك بأي شكل من الأشكال.

### متى أحصل على جواب كامل للشكوى؟

- سوف نعطيك جواباً خلال ٢٠ يوم عمل من استلام شكواك.
- إذا كانت شكواك تتعلق بعيادة الطبيب العمومي GP، أو عيادة أسنان تابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية، أو عيادة لفحص العينين تابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية، أو صيدلية، سنزودك بالجواب خلال ١٠ أيام عمل.
- في بعض الحالات، قد نحتاج لفترة أطول قبل أن نعطيك جواباً كاملاً ولن نكون قادرين على الالتزام بهذه الفترات المحددة. إذا حدث ذلك، سوف نبلاغك بالأمر وبالسبب الذي يدعو للتأخير.
- سوف نكتب إليك لنخبرك بنتيجة تحقيقاتنا.
- يجب أن تتضمن هذه الرسالة ما يلي:
- تُظهر بأن شكواك قد تم النظر فيها وتعرض الجواب على جميع النقاط والمسائل التي أثيرت في الشكوى
- تقدم الاعتذار إليك إذا وقع خطأ ما بحقك
- توضح الإجراء الذي يمكن اتخاذه لكي نضمن عدم تكرار ما اشتكيت منه
- عند الضرورة، سنوضح لماذا لا نستطيع القيام بأي شيء بخصوص بعض النقاط الواردة في شكواك
- سنعرض عليك فرصة التحدث إلى أحد الموظفين، إذا كان هناك أي شيء لا تفهمه في الرسالة

- سنورد معلومات عن "مرجع المظالم ضد المؤسسات العامة الاسكتلندية Scottish Public Services Ombudsman" إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة ( انظر الصفحة 7 للحصول على معلومات إضافية).

## 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، يمكنك الاتصال بمكتب المشورة للمواطنين المحلي راجع صفحة 8 للحصول على كيفية الاتصال به.

### الدفاع عن حقوقك

- إذا وجدت أنه من الصعب عليك تقديم شكوى بنفسك، وكنت تريد أن يتولى شخص ما التحدث باسمك، بإمكانك أن تطلب شخصاً مستقلاً يتولى الدفاع عن حقوقك. إن المدافع المستقل عن قضيتك هو شخص من خارج المؤسسات التابعة لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS يكون بإمكانه التحدث باسمك أو مساعدتك في التعبير عن آرائك. يمكن للمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS Board أو لموظف استلام الشكاوى Officer Complaints تزويدك بمعلومات عن خدمات الدفاع عن حقوقك في منطقتك.

### وساطة الترضية

- وسيط الترضية المستقل هو شخص يمكنه أن يحاول مساعدتك ومساعدة الشخص الذي قدمت شكواك ضده على الاتفاق على ما يجب عمله.
- وساطة الترضية لا يمكن القيام بها إلا بموافقتك وموافقة الشخص الذي قدمت شكواك عنه.
- إذا رغبت في معرفة المزيد عن وساطة الترضية، اطلب ذلك من الشخص الذي يعالج 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 رسالة 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؟

### مرجع المظالم ضد المؤسسات العامة الاسكتلندية

- إذا أجرت هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS تحقيقاً كاملاً حول شكواك، ومع ذلك لم تكن راضياً عن النتيجة، بإمكانك أن تطلب من مرجع المظالم ضد المؤسسات العامة الاسكتلندية أن يمعن النظر أكثر في شكواك.
- يتحتم عليك أن تحاول الاتصال بمرجع المظالم خلال فترة لا تزيد على ١٢ شهراً بعد الحادث الذي تقدم الشكوى بشأنه. ولكن هذه الفترة المحدودة لا تنطبق في بعض الحالات- اتصل بمرجع المظالم للحصول على مزيد من المعلومات.
- إذا كنت غير راض عن الطريقة التي اتبعتها هيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS لمعالجة شكواك، مثلاً إذا كنت تعتقد أن ذلك الإجراء يستغرق وقتاً أطول من اللازم، بإمكانك الاتصال بمرجع المظالم ضد المؤسسات العامة الاسكتلندية Scottish Public Services Ombudsman.
- إن مرجع المظالم لا يتقبل كل الحالات والقضايا، وسيقرر هو ما إذا كان سيحقق بشكل إضافي في شكواك.
- انظر الصفحة 9 لكي تعرف كيف تتصل بمرجع المظالم.

## كيفية الحصول على مزيد من المعلومات

• للحصول على مزيد من المعلومات حول أي من محتويات هذه النشرة يرجى الاتصال بـ:

- مجلس المكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية (NHS Board) واطلب التحدث مع أي شخص عن الشكاوي

للعثور على تفاصيل الاتصال بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية:

– ابحث في دليل الهاتف في قسم الخدمات الصحية 'health services'

– أو اتصل بهاتف المساعدة التابع لهيئة الرعاية الصحية الوطنية (NHS Helpline) على الرقم: 0800 22 44 88

– أو ابحث على الإنترنت على الموقع: [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)

أو [www.show.scot.NHS.uk/organisations/orgindex.htm](http://www.show.scot.NHS.uk/organisations/orgindex.htm)

- أو رقم الاستعلامات التابع للرعاية الصحية الوطنية (NHS Helpline) وهو 0800 22 44 88 (الهاتف النصي) (textphone): 18001 0800 22 44 88
- أو مكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau في منطقتك (يمكنك أن تعرف أقرب مكتب إليك، وذلك بزيارة الموقع الإلكتروني [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) أو بالبحث في دليل الهاتف المحلي).

### خدمة الإسعاف الاسكتلندية Scottish Ambulance Service

للتقدم بشكوى ضد خدمة الإسعاف، يرجى الاتصال بالتالي:

Corporate Affairs Manager or Complaints Administrator

Scottish Ambulance Service

National Headquarters

Tipperlinn Road

Edinburgh

EH10 5UU

هاتف: 0131 446 7000

فاكس: 0131 446 7001

**هاتف هيئة الرعاية الصحية الوطنية للاستعلامات على مدار الساعة NHS 24**  
للتقدم بشكوى ضد خدمة هيئة الرعاية الصحية الوطنية على مدار الساعة  
NHS 24 يرجى الاتصال بالتالي:

Patient Affairs Manager  
NHS 24  
Delta House  
50 West Nile Street  
Glasgow  
G1 2NP  
هاتف: 0141 225 0099

**مستشفى اليوبيل الذهبي الوطني Golden Jubilee National Hospital**  
للتقدم بشكوى ضد مستشفى اليوبيل الذهبي الوطني، يرجى الاتصال بالتالي:

Risk Management Facilitator  
Golden Jubilee National Hospital  
Beardmore Street  
Clydebank  
G81 4HX  
هاتف: 0141 951 5000  
فاكس: 0141 951 5500

**مستشفى الدولة State Hospital**

للتقدم بشكوى ضد مستشفى الدولة، الرجاء الاتصال بالتالي:  
Complaints Officer  
The State Hospital  
Carstairs  
Lanark  
ML11 8RP  
هاتف: 01555 842200

**مرجع المظالم ضد المؤسسات العامة الاسكتلندية**  
**Scottish Public Services Ombudsman**

The Scottish Public Services Ombudsman  
Freepost EH641  
Edinburgh  
EH3 0BR  
هاتف: 0800 377 7330  
فاكس: 0800 377 7331  
رسالة هاتفية: 0790 0494 372

## نشرات أخرى في هذه السلسلة

تمثل هذه النشرة جزءاً من سلسلة نشرات. وتتضمن النشرات الأخرى في السلسلة على ما يلي:

- الحفاظ على السرية - إنه حقك. كيف تقوم هيئة الرعاية الصحية الوطنية بحماية بياناتك الطبية الشخصية
- كيف تطلع على سجلاتك الطبية
- أنت وهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS
- الموافقة - إنه قرارك الشخصي: كيف يمكنك الاشتراك في القرارات التي يتم اتخاذها بخصوص رعايتك الصحية وعلاجك

كما قمنا بإصدار النشرات التالية للأطفال واليافعين تحت سن 16 عاماً:

- الموافقة - حقوقك: كيف ينبغي عليك المشاركة في قرارات الرعاية الصحية والعلاج المتعلقة بك
- الخصوصية - حقوقك: كيف تحافظ الخدمات الصحية على سرية المعلومات الخاصة بك

يمكنك الحصول على هذه المعلومات من:

- عيادات الأطباء العموميين GP، وعيادات الأسنان والمستشفيات
- أو من الأماكن الأخرى التي تتلقى فيها الرعاية الصحية الوطنية NHS
- أو من المكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS Board
- أو من رقم الاستعلامات التابع للرعاية الصحية الوطنية NHS Helpline وهو: 0800 22 44 88 (الهاتف النصي 18001 0800 22 44 88 textphone)
- [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)
- أو من مكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau (احصل على تفاصيل الاتصال بصفحة 8)

## تعليقاتك لو سمحت!

نحن نرغب في سماع آرائكم حول هذه النشرة

الرجاء إيفادنا بتعليقاتكم وآرائكم عن طريق:

• البريد على العنوان التالي: HRIS, Scottish Consumer Council,  
FREEPOST GW5277, Glasgow G1 3BR

• أو البريد الإلكتروني على العنوان: [hris@scotconsumer.org.uk](mailto:hris@scotconsumer.org.uk)

• أو زيارة موقعنا على الإنترنت: [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk) ومن ثم النقر على  
"contact us"

• أو الاتصال بنا هاتفياً على رقم 0141 226 5261

لقد بذلنا أقصى ما بوسعنا للتأكد من صحة هذه المعلومات. ولكن هذه المعلومات تُستعمل للتوجيه والدلالة فقط، ولذلك يجب ألا يُعتمد عليها كبيان قانوني كامل. إذا كنت تفكر بإقامة دعوى قضائية، ينبغي عليك الاتصال بمحام، أو بمكتب المشورة للمواطنين citizens advice bureau، أو بهيئة أخرى تقدم النصح والمشورة

أصدر هذه النشرة "معلومات الحقوق الصحية باسكتلندا"، وهو مشروع "لمجلس المستهلك الاسكتلندي"، لصالح الإدارة التنفيذية الاسكتلندية للصحة والرفاهية.

 **SCC Scottish  
Consumer Council**  
Making all consumers matter



SCOTTISH EXECUTIVE

النسخة 2 صدرت في يونيو 2007 تاريخ التعديل المقبل يونيو 2009

للحصول على هذه المعلومات بلغة أخرى أو بنسق مختلف، اتصل بالمكتب المحلي لهيئة الرعاية الصحية الوطنية NHS، وإذا احتجت للمساعدة على القيام بذلك، اتصل بخط الاستعلامات التابع للهيئة NHS Helpline على رقم 0800 22 44 88، الهاتف النصي (textphone) 18001 0800 22 44 88. أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني [www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)

[www.hris.org.uk](http://www.hris.org.uk)