

INFORMATION FOR PEOPLE CONSIDERING MAKING A COMPLAINT AGAINST A HEALTH PRACTITIONERS IN THE STATE OF QATAR

معلومات مهمة حول تقديم الشكاوى ضد الممارسين الصحيين في دولة قطر

Who can make a complaint?

Any person who is aggrieved or hurt by the conduct of a health practitioner in the State of Qatar may file a complaint to The Fitness to Practice Department. A complaint can be made on another person's behalf (on behalf of a minor/family member with an official delegation) . Employers of Health Practitioners or Colleagues, Health Inspectors or any licensed Health Practitioner may also raise complaints.

Who can you complain about?

A complaint may be made about any licensed health practitioner registered in the country, or about a practitioner who no longer has the right to practice. A complaint may be made about a person who is not a health practitioner but is suspected to be acting as a health practitioner.

How is a complaint made?

A complaint must meet the following requirements:

- Be made in writing or using the complaint form published in our website
- Patient consent to authorize The Fitness to Practice Department to investigate the complaint, forward to the practitioner, access my health information and medical records from relevant practitioners, clinics, hospitals and/or other entities that hold your health information.

Send to the complaint to :

The Supreme Council of Health
Fitness to Practice Department
Qatar Council for Healthcare Practitioners
P.O Box 42

Or to be hand delivered after arranging it by calling on:
44070359/306/323/347/387/458

من يستطيع تقديم الشكاوى؟

يمكن لأي شخص متضرر أو من ينوب عنه التقدم بشكاوى رسمية إلى إدارة الكفاءة المهنية نتيجة العلاج الذي حصل عليه من قبل أي ممارس صحي في دولة قطر . كما يمكن تقديم الشكاوى من قبل أرباب العمل ، والمفتشين الصحيين ، أو زملاء العمل للممارس ممن لديهم أية مخاوف حول كفاءة الممارس المهنية والتي من شأنها تعريض حياة أفراد المجتمع للخطر.

ضد من يمكن تقديم الشكاوى ؟

يمكن تقديم شكاوى ضد أي ممارس صحي مسجل في دولة قطر أو ممن مُنع من مزاولة المهنة في الدولة، كما يمكن أيضا تقديم شكاوى ضد أي شخص غير مرخص له بالعمل كممارس صحي ولكن يشتبه في أنه يمارس المهن الصحية.

كيف يمكنني تقديم الشكاوى؟

يمكن تقديم الشكاوى المستكملة للبيانات التالية :

• تقديم الشكاوى كتابيا من خلال تعبئة استمارة الشكاوى(موقع المجلس الأعلى للصحة)

• تخويل إدارة الكفاءة المهنية للتحقيق في الشكاوى وإرسالها للممارس الصحي والاطلاع على سجلات المشتكي الصحية.

إرسال الشكاوى على العنوان التالي :

المجلس القطري للتخصصات الصحية
إدارة الكفاءة المهنية
ص.ب. 4477

أو تسليمه باليد إلى فريق الكفاءة المهنية عن طريق التنسيق وذلك بالاتصال على الهواتف التالية:
44070305/06/59/47

What information should be in the complaint?

ما هي المعلومات التي يجب أن تتضمنها الشكوى؟

To ensure that your complaint can be handled efficiently, include as much information as possible, such as:

- Contain specific details of the issue (e.g. date and time of the event, what happened)
- The name the of the health practitioner about whom the complaint is being made
- The name of the person making the complaint
- Any additional information (including medical reports and prescriptions or any other information that may relate to your complaint).

ولكي يتم النظر في الشكوى يجب توفير البيانات التالية:

- اسم الممارس
- تاريخ ووقت وقوع الحدث
- أسماء الأشخاص المتواجدين أثناء حدوث المشكلة (إن وجد)
- تفويض المريض (للسماح للإدارة بإرسال الشكوى إلى الممارس وإعطاء الإدارة الحق للحصول على المعلومات الصحية المتعلقة بالحالة)
- أية معلومات إضافية أو تقارير طبية أو وصفات طبية أو أي مستند قد يفيد في التحقيق.

What do you complain about?

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

There are no particular limits on what you can complain about. However, the Department is concerned in general with issues that relate to professional behavior, the skills and knowledge of health practitioners and health and safety. When a complaint is received, the Fitness to Practice Department decides whether to accept or not accept the complaint depending on complaints authenticity and foundation.

لا توجد حدود معينة للشكوى التي يمكن تقديمها ولكن بصفة عامة تنظر الإدارة في الشكاوى التي تتعلق بالسلوك المهني والكفاءة المهنية للممارس الصحي والتي ترتبط بصحة وسلامة المرضى. وللإدارة الحق في قبول الشكوى من عدمها اعتماداً على صحتها.

To decide to accept a complaint the Department will be looking for whether there issues of public safety are involved or issues of professional conduct.

ويترك للإدارة حق قبول الشكوى من عدمها حيث سيتم تقييم الشكوى مبدئياً لتحديد كونها ضمن نطاق التخصص وترتبط بالسلامة العامة أو/و بالسلوك المهني للممارس الصحي .

What outcome to expect from making a complaint?

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

If a complaint is found to be substantiated the Department may take action that include the following:

- Issue advice or warnings
- Require a practitioner to improve their knowledge or the method of practice
- Suspend or cancel a practitioner's or facility's license
- Prosecute anyone practicing without a license
- Remove the practitioner's name from the register
- Suspend the practitioner's registration
- Impose a period of supervised practice
- Require the practitioner to undergo performance assessment

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

- توجيه إنذار للممارس الصحي
- إلزام الممارس بالعمل على تطوير معلوماته أو تحسين طرق ممارسته للمهنة من خلال حضور الدورات التدريبية المتخصصة.
- إيقاف الممارس عن العمل أو إلغاء ترخيص مزاوله المهنة الخاص به أو إغلاق المنشأة لفترة معينة أو إلغاء ترخيص المنشأة.
- شطب اسم الممارس من سجل المرخصين وإدراجه ضمن القائمة السوداء للممنوعين من مزاوله المهن الصحية في دولة قطر وتعميم اسمه على دول مجلس التعاون الخليجي.
- تعليق ترخيص/تسجيل الممارس الصحي.
- إلزام الممارس الصحي للعمل تحت الإشراف لمدة معينة .
- إلزام الممارس للخضوع لإجراءات تقييم الكفاءة المهنية.
- تقديم أي شخص يمارس المهن الصحية دون الحصول على ترخيص مزاوله المهنة للمحاكمة من خلال إدارة الشؤون القانونية بالمجلس.

If investigations reveal that a person has practiced as a health professional without obtaining a license from QCHP, they will be sent for prosecution through SCH Legal Affairs Department.

Can Fitness to Practice Department. award compensation?

The Fitness to Practice Department has no power to award compensation or order a practitioner/facility to refund fees to complainants. The Department only has limited powers to take disciplinary action against practitioners but it will determine whether the practitioner's conduct fell below the standard expected of practitioners in the same profession.

What information will I get about the investigation of my complaint?

The Act limits the sharing of information obtained by the Fitness to Practice Department throughout the investigation process and no detailed information about the investigation nor investigations' reports can be given to complainants, the reports are submitted to official authorities only.

The Department can tell you:

- The decision to accept or not accept a complaint
- The decision after a preliminary investigation - however you will not be provided with a copy of the report
- The decision or any action taken at the conclusion of a further inquiry

How long will it take?

Once a complaint is assessed and accepted the first step is to invite the practitioner to respond to the allegations. Depending on the type of complaint this response is usually required within 4-6 weeks; however a longer period of time may be considered. Then the preliminary investigation report will be considered at an official meeting and practitioner(s) will be invited to attend a formal hearing. Many complaints can be resolved within six months however some more complex cases will take considerably longer than this.

هل بإمكان الإدارة النظر في الشكاوى التي تطالب بالتعويض المادي؟

إدارة الكفاءة المهنية لا تنتظر في الشكاوى التي يطالب أصحابها بالتعويض المادي. حيث إن للإدارة صلاحيات محدودة لاتخاذ إجراءات تأديبية ضد الممارسين الصحيين و تقع على عاتقهم مسؤولية تحديد كون الممارس الصحي يتمتع بالكفاءة المهنية التي تؤهله للاستمرار في تقديم خدماته من عدمه.

ما المعلومات التي يمكنني الحصول عليها إثناء التحقيق في الشكاوى؟

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

ولكن يمكن للإدارة إفادة المشتكي بالتالي:

- قرار الإدارة حول قبول أو رفض الشكاوى.
- قرار الإدارة بعد التحقيق الأولي - مع العلم بعدم إمكانية الحصول على التقرير.
- قرار الإدارة عند الانتهاء من التحقيق والإجراء الذي تم اتخاذه .

ما هي المدة الزمنية التي تستغرقها إجراءات التحقيق؟

بعد تقييم و قبول الشكاوى فإن أول خطوة تتخذها الإدارة هي مخاطبة الممارس الصحي (المشتكى عليه) لاستدعاء رده على الشكاوى المقدمة ضده. و المدة الزمنية لاستلام الرد تختلف من شكاوى لأخرى اعتمادا على طبيعة الشكاوى و عدد الممارسين الصحيين الذين باشروا الحالة والتي قد تصل إلى 4-6 أسابيع. وفور تلقي الرد تقوم الإدارة بتحديد أي معلومات إضافة لغرض إعداد تقرير التحقيق/ التقييم الأولي ورفعها للجهة المختصة .

وبعدها سيتم تقديم تقرير حول التحقيق الأولي للنظر فيه في اجتماع اللجنة المختصة. و يمكن حل الكثير من الشكاوى في مدة لا تتجاوز 6 أشهر ولكن بعض الشكاوى قد تستغرق وقتا أطول.

CONFIDENTIALITY

The Department treats all materials and communication gathered in the course of an investigation in a confidential manner and that information can only be used for the purpose of the investigation. Department proceedings in relation to conduct issues are not open to the public.

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