

عملية التشكي

ما هي الكلية الملكية لجراحي طب الأسنان في أونتاريو (الكلية)

الكلية الملكية لجراحي طب الأسنان في أونتاريو، أو الكلية، هي واحدة من 26 نقابة تنظيمية للرعاية الصحية في أونتاريو. نحن هيئة تنظيمية أسسها قانون أخصائيي الصحة المنظمين لعام 1991 (RHPA) [Regulated Health Professional Act, 1991](#) (يتوفر بالإنجليزية والفرنسية فقط)، وهو قانون خاص بالمقاطعة يحمي حقوق العامة في الحصول على رعاية الأسنان الآمنة والفعالة والأخلاقية.

بصفتنا الكلية التنظيمية لأطباء الأسنان، فإن إحدى مسؤولياتنا الهامة هي معالجة المخاوف بشأن الرعاية التي حصلت عليها وبشأن سلوك أطباء الأسنان. لقد منحنا حكومة المقاطعة سلطات قانونية للتحقيق في أي شكوى نتسلمها، بغض النظر عما إذا كانت من أحد المرضى أو أي فرد آخر من العامة. تشمل هذه السلطات أطباء الأسنان في جميع فروع طب الأسنان، بما في ذلك طب الأسنان العام والمتخصص. وهذه هي واحدة من أهم أنواع الحماية التي يحصل عليها المرضى بموجب قانون أخصائيي الصحة المنظمين.

نحن نتعامل مع هذه المسؤولية بجدية. تتم مراجعة ومعالجة كل شكوى نتسلمها الكلية بشأن أي من أطباء الأسنان.

ماذا علي أن أفعل إذا واجهت مشكلة مع طبيب الأسنان الذي يتابعني؟

نحن نحدث المرضى، أو أي شخص لديه مخاوف بشأن أحد أطباء الأسنان بأن يناقش المشكلة مع ذلك الطبيب. إذا ظلت المخاوف تساورك، فضلاً اتصل بنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان complaints@rcdso.org أو هاتفياً على الرقم 800-565-4591-1 تحويلة رقم 5625.

كيف أقدم الشكوى؟

عليك أن تكتب إلينا أو ترسلنا إلكترونياً لكي تتمكن من تقديم الشكوى. في بعض الحالات، يُمكن لنا أن نقبل بتسجيل صوتي أو عبر الفيديو لشكواك. بمقدورك أيضاً أن تقدم شكواك عبر النموذج الخاص بنا على الإنترنت، والذي يمكنك العثور عليه على تقديم الشكاوى [File a Complaint](#) (يتوفر بالإنجليزية والفرنسية فقط). لا يمكننا قبول شكوى مقدمة هاتفياً ولكنك تستطيع الاتصال بنا لمناقشة مخاوفك في أي وقت.

ما المعلومات التي تحتاجها الكلية؟

- إفادة واضحة بأنك تقدم شكوى.
- الاسم والعنوان الكاملين لطبيب الأسنان.
- أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول مخاوفك.
- أسماء أي أطباء أسنان آخرين، أو ممارسين للرعاية الصحية أو أشخاص آخرين يُمكن أن تكون لهم علاقة.
- بيانات الاتصال بك مثل عنوان بريدك الإلكتروني، ورقم هاتفك أثناء النهار، وعنوانك البريدي.

هل الوقت لتقديم الشكوى محدود؟

لا، يُمكن تقديم الشكوى في أي وقت.

هل أحتاج إلى محام؟

لا، ولكن من حَقك الحصول على تمثيل قانوني.

من يتعامل مع شكاوي؟

تنظر لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير في الشكاوى المقدمة. تكليف هذه اللجنة مُوضح في قانون المقاطعة. يتكوّن أعضاء اللجنة من أطباء أسنان وأفراد من العامة غير مُسجّلين لدى الكلية. غرض وجود هؤلاء الأفراد من العامة هو ضمان تمثيل مصلحة الجمهور.

كيف تبدأ العملية؟

تُحقّق الكلية بجميع الشكاوى. بمجرد استلامنا لشكاوك، سيتصل بك أحد موظفينا ويشرح لك عملية التَشكّي ويجب على أسئلتك. بعد ذلك، سنُرسل نسخة من شكاوك إلى طبيب الأسنان. لا يُمكن أن تكون شكاوك من مجهول. بعد ذلك، سيُطلب من طبيب الأسنان أن يقدم ردًا خطيًا لل نقابة.

فضلاً أعلّمنا فيما إذا كنت بحاجة لأي نوع من المراعاة طوال فترة عملية التحقيق بالشكوى، وسنقوم بأقصى جهدنا لمساعدتك.

ماذا يحدث بعد ذلك؟

تُحقّق الكلية بشكاوك بشكل كامل ومحايد. يُمكن أن يتم الاتصال بأي من أطباء الأسنان الآخرين أو ممارسي الرعاية الصحية الذين عالجوك أو قدموا استشارة بشأن علاجك. يُمكن للمحقق أيضاً أن يتصل بأي طرف ثالث من المؤمّنين الذين هم على صلة، مثل شركة التأمين التي تتعامل معها، ويُمكن له أن يقابل شهود.

كجزء من هذه العملية، عادةً ما نطلب من طبيب الأسنان السجلات ذات الصلة، وصور الأشعة السينية، والملفات الخاصة بالأسنان وغير ذلك من المعلومات.

الشفافية هي الأساس؛ نبيّك على اطلاع على كل خطوة من العملية.

يتم تجهيز المعلومات المجموعة أثناء التحقيق لتقوم لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير بمراجعتها. بعد مراجعتها للقضية، تُقرّر اللجنة ماذا ستفعل مُستدلة بإطار عمل لتقييم المخاطر [Risk Assessment Framework](#) (يتوفر بالإنجليزية والفرنسية فقط).

كيف ستتعامل لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير مع شكاوي؟

يتوفر عدد من الخيارات للجنة بموجب قانون أخصائيي الصحة المُنظّمين لعام 1991:

- عدم اتخاذ أي إجراء إذا استوفى سلوك و/أو أفعال طبيب الأسنان معايير ممارسة معقولة ومقبولة، أو إذا لم تتوفر المعلومات الكافية للجنة من أجل القيام بإجراء.
- تقديم نصيحة خطية و/أو توصيات لطبيب الأسنان.
- الطلب من طبيب الأسنان الدخول في اتفاقية مع الكلية بغرض إكمال دورة أو دورات في مجال معيّن أبرزته المخاوف المُقدمة في الشكوى. على سبيل المثال، يُمكن لطبيب الأسنان أن يوافق على دراسة دورة حول الموافقة المدروسة.
- الطلب من طبيب الأسنان المثول أمامها لتوجيه إنذار بشأن ممارسته أو سلوكه. ستُوضح لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير مخاوفها وتقدم التوجيه لطبيب الأسنان، حضورياً، حول كيفية السلوك الذي عليه اتباعه لتجنب الصعوبات في المستقبل.
- الطلب من طبيب الأسنان إكمال برنامج محدد من التعليم المتواصل أو برنامج تصحيحي. يُمكن أن يكون البرنامج التصحيحي عبارة عن دورة تطبيقية لمجال محدد من الممارسة أو اجتماع فردي مع أخصائي في التنظيم للعمل على المهارات المهنية ومهارات التواصل.
- إحالة طبيب الأسنان إلى فريق آخر من لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير للتحقيق في إمكانية وجود مخاوف بشأن الصحة النفسية أو الجسدية والتي يُمكن لها أن تتدخل في قدرة طبيب الأسنان على ممارسة عمله.
- إحالة القضية إلى اللجنة التأديبية لسماع اتهامات محددة حول تجاوزات سلوكية في المهنة أو عدم الكفاءة.

إذا وُجد فريق من اللجنة التأديبية، أثناء انعقاد جلسة استماع رسمية وعلنية، بأن طبيب الأسنان قد اقترف تجاوزًا سلوكيًا مهنيًا، يمكنها أن:

- تُعلق أو تسحب منه رخصته لممارسة طب الأسنان؛
- فرض أحكام وشروط وقيود على رخصته لممارسة طب الأسنان؛
- تأنيب طبيب الأسنان؛
- فرض غرامة على طبيب الأسنان.

سيقوم فريق اللجنة بما يلي:

- نشر ملخص للقضية

ماذا يلي اتخاذ القرار؟

بمجرد اتخاذ لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير للقرار، ستصلك أنت وطبيب الأسنان نسخة منه. موظفو الكلية ليسوا أعضاء في اللجنة، وليس لهم أي دخل، بأي شكل من الأشكال، بعملية اتخاذ اللجنة للقرار.

هل توجد عملية استئناف؟

في معظم الحالات، تتوفر عملية للاستئناف من شأنها تقديم حماية إضافية لمقدم الشكاوى وطبيب الأسنان على حد سواء. وبناءً على طلب أي من الطرفين، يُمكن لمجلس مراجعة واستئناف المهن الصحية [Health Professions Appeal and Review Board \(HPARB\)](#) (يتوفر بالإنجليزية والفرنسية فقط) أن يُراجع قرار اللجنة. يجب أن يُقدّم طلب المراجعة إلى مجلس مراجعة واستئناف المهن الصحية في غضون 30 يومًا من استلام قرار لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير. يحظى طبيب الأسنان بذات الحق لطلب مراجعة الاستئناف.

هل بمقدور لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير أن تمنح المال أو بدل عطل وضرر؟

يأذن القانون الذي يحكم مهنيي الصحة للجنة باتخاذ القرارات حول سلوك طبيب الأسنان فقط. لا تستطيع اللجنة منح التعويض، أو بدل العطل والضرر، أو مبالغ مستردة من أي نوع. المحاكم فقط لديها هذه السلطة.

إذا كنت تفكر بمقاضاة طبيب للأسنان بغرض الحصول على تعويض بسبب إهمال أو سوء ممارسة، يطلب القانون على العموم أن تبدأ بإجراءات قانونية في غضون سنتين من علمك، أو الوقت الذي يفترض أنك علمت به، بالوقائع التي تُبنى عليها القضية. يستطيع ممتلك القانوني أن يجيب على أية أسئلة يُمكن أن تراودك بشأن حقوقك في مقاضاة طبيب للأسنان.

هل قرارات لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير متوفرة للجمهور؟

إذا قررت لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير إحالة الاتهامات بشأن التجاوزات السلوكية المهنية إلى اللجنة التأديبية أو إذا طلبت من طبيب الأسنان الحضور لتوجيه إنذار له و/أو إذا طلبت منه إكمال برنامج مُحدد من التعليم المتواصل، سوف تتم مشاركة هذه المعلومات على [موقع الكلية الإلكتروني](#) (يتوفر بالإنجليزية والفرنسية فقط).

هل يتوفر برنامج التسوية كخيار على الدوام؟

لا يناسب برنامج التسوية كل الشكاوى؛ سيقدر موظفو الكلية إذا كانت شكواك ملائمة. بعد ذلك، عليك أنت وطبيب أسنانك أن توافقا على المشاركة لكي تمضي العملية قُدماً.

كيف يعمل برنامج التسوية؟

سيلتقي مُنسق معك أنت وطبيب الأسنان لمساعدتكما في التواصل والتفاوض بفعالية أفضل. المُنسق هو شخص محايد، وهو ليس طبيب أسنان، ولا ينتسب إلى عضوية لجنة الكلية ويُمكن له أن يكون مُنسقاً مُستقلاً تم التعاقد معه. تدفع الكلية أي تكاليف معقولة ونفقات للمُنسق.

هدف المُنسق هو العمل معك أنت وطبيب الأسنان باحترام وسرية من أجل تبسيط القضايا وتحسين قدرتكما على الوصول إلى حل مقبول لدى كلا الطرفين.

عادة ما يكون برنامج التسوية أسرع بكثير من عملية التَّشكي. وعادةً ما تكون المراسلات والوثائق ذات الصلة أقل.

إذا، لسبب ما، لم ينتج عن عملية برنامج التسوية حل، ستخضع شكاوك للإجراءات بالطريقة الاعتيادية عبر عملية التَّشكي المعتادة.

يجب أن تُعتمد جميع حلول برنامج التسوية من قِبل مكتب التسجيل في الكلية أو لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير.

كيف أتصل بالكلية؟

يستخدم موظفو الكلية اللغة الإنجليزية في المحادثات والمراسلات. س تُصدر لجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير قرارها باللغة الإنجليزية. عند الطلب، يمكن للموظفين ولجنة الاستفسارات والشكاوى والتقارير التواصل باللغة الفرنسية وترجمة القرارات إلى الفرنسية. لا يمكن للكلية تقديم خدمات الترجمة الفورية أو التحريرية بلغات أخرى غير الفرنسية والإنجليزية خلال عملية التقدّم بالشكاوى. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في فهم وثائق الكلية، فيرجى اختيار مؤسسة خدمية محلية أو مجتمعية يمكنها مساعدتك.

يُمكنك الاتصال بالكلية بعدة طر:

بالبريد

Royal College of Dental Surgeons of Ontario
6 Crescent Road
Toronto, ON M4W 1T1
Attention: Complaints

هاتفياً

416-961-6555 تحويلة 5625
1-800-565-4591

بالفاكس

416-961-5814

بالبريد الإلكتروني

complaints@rcdso.org