

لست راضياً عن الرعاية؟ آرائك وشكاويك يمكن أن تجعل الرعاية الصحية والطبية أفضل.

يجب أن تحصل كمريض على رعاية جيدة وأن تُعامل بشكل جيد. يمكنك تقديم شكوى إذا كنت تعتقد أن شيئاً ما في الرعاية قد تم بطريقة خاطئة أو لم يتم بشكل جيد. كلا منك كمريض أو كعضو في الأسرة أو كصديق مقرب للمريض يمكنك أن تشتكي إذا كان هناك شيئاً في الرعاية لم يتم على نحو جيد.

الطرق المختلفة للشكوى من الرعاية الصحية والطبية

- اتصل بالعيادة أو بالجهة التي تلقيت لديها الرعاية.
- اتصل بلجنة شؤون المرضى في التنظيم النيابي لمحافظةك أو منطقتك
- يمكنك التبليغ عن بعض الأحداث الخطيرة إلى IVO (مفتشية الرعاية الصحية والاجتماعية). قبل تقديم البلاغ، يجب عليك أولاً التحدث إلى من منحك الرعاية أو مع لجنة شؤون المرضى.

تحدث إلى من منحك الرعاية

اتصل بمن منحك أو منح الشخص المعني الرعاية. يجب على الموظفين هناك الاستماع إليك وشرح ما حدث. إذا حدث شيء ما بطريقة خاطئة، فعليهم التأكد من عدم تكرار حدوثه مرة أخرى.

ابدأ أولاً بالتحدث إلى الشخص الذي منحك الرعاية أو إلى المدير الذي يعمل بالمكان الذي حصلت فيه على هذه الرعاية. في بعض الأحيان يوجد هناك مستشارو المرضى في العيادات أو في أقسام المستشفيات. مستشارو المرضى هم موظفون خاصون، الذين يمكنهم تلقي شكاوى المرضى.

لجنة شؤون المرضى موجودة لمساعدتك

إذا كنت لا ترغب في التحدث إلى شخص ما بالمكان الذي حصلت فيه على الرعاية، يمكنك الاتصال بلجنة شؤون المرضى. يمكن لهؤلاء القيام بمساعدتك على التحدث إلى الرعاية الصحية والطبية حول ما حدث. توجد لجان شؤون المرضى في جميع المجالس النيابية للمحافظات والمناطق.

هكذا تفعل عند تقديمك لشكوى

يمكنك تقديم شكوى إذا كانت هناك مشكلة في العلاج، وإذا تم معاملتك بطريقة سيئة أو إذا لم تكن الرعاية متاحة، على سبيل المثال، إذا واجهت مشكلة في الحصول على موعد. أو إذا واجهت صعوبة في الدخول إلى العيادة. يمكنك أيضاً تقديم شكوى إذا كان هناك شيء لم تفهمه بخصوص الرعاية التي تلقيتها.

مجلس الخدمات الصحية والطبية والاجتماعية

عند تقديمك لشكوى من المهم القيام بما يلي:

- أن تذكر بوضوح ما الذي حدث.
- أن تُخبر بالمشاكل التي تعرضت لها، أنت أو الشخص المعني، بسبب ما حدث.
- أن تذكر أين ومتى حدثت المشاكل.

يجب أن تتلقى إجابة في أقرب وقت ممكن

عندما تشتكي، سوف تقوم الجهة التي منحتك الرعاية بإعلامك بأنهم قد تلقوا شكواك. يجب أن تتلقى بعد ذلك إجابة في غضون أربعة أسابيع، حيث يتم بالإجابة تفسير ما حدث. يجب أن تحصل على إجابة يمكنك فهمها.

إذا كانت الشكوى تتعلق بأشخاص تقل أعمارهم عن 18 عامًا، يجب أن تأتي الإجابة في أقرب وقت ممكن. يجب صياغة الإجابة للشخص المعني بطريقة تتيح له فهم التفسير.

المزيد من المعلومات على الإنترنت

يوجد المزيد من المعلومات على صفحة مجلس الخدمات الصحية والطبية والاجتماعية socialstyrelsen.se/intenoidmedvarden

يمكنك قراءة المزيد حول كيفية تقديم شكوى أو كيفية إبداء رأيك حول الرعاية الصحية ورعاية الأسنان على صفحة الويب 1177.se/intenoid كما توجد هناك معلومات أيضا عن لجنة شؤون المرضى.

Inte nöjd med vården? – Dina synpunkter och klagomållkan göra vården bättre – Översättning till arabiska