



nhra
BAHRAIN

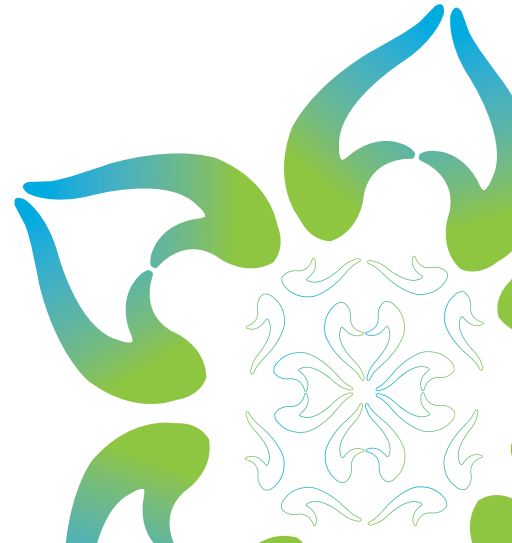


مملكة البحرين
Kingdom of Bahrain

الهيئة الوطنية لتنظيم المهن والخدمات الصحية NATIONAL HEALTH REGULATORY AUTHORITY



Medical Complaints FAQ



1. Who can make a complaint?

- The person who experienced the problem.
- A relative or guardian of the person concerned.
- A representative chosen by the person concerned for the purpose of making the complaint.
- A health service provider

2. How do I lodge a complaint?

A complaint must be received in writing using the Complaint Form through:

- Personal attendance
- Mail
- Email (complaints@nhra.bh)
- The national suggestions and complaints system (Tawasul) on eGovernment portal(www.e.gov.bh)

3. What information I should include in my complaint?

- A completely filled Complaint Form.
- Any extra information and copies of other relevant documents should be attached to your written complaint.

4. What if I wish to remain anonymous?

NHRA cannot accept a complaint from an anonymous source due to seriousness considerations and confidence in the medical system, but NHRA can upon request keep the complainant's data confidential for reference at the time of need if possible.

5. Who and What can be complained about?

- Practitioners such as doctors, nurses, dentists, pharmacists, physiotherapists, paramedics and other allied health professionals regulated by the NHRA.
- Health service facilities such as public or private hospitals, clinics, medical centers, day surgery centers, the Ambulance Service and others, affecting the clinical care or treatment of an individual.
- Complaint can be about the health service provider professional conduct and/or the clinical care and treatment provided or fitness to practice.

6. Is there a fee for submitting a complaint?

There are no fees when making a complaint.

7. Where can I get the complaint form?

It can be download from our website (www.nhra.bh) under complaints, or sent to you by email. You can also get a copy by personal attendance to our premises.

8. Can the NHRA help me write a complaint?

Our staff can help you put your complaint in writing, if you require assistance.

9. What will the NHRA do when my complaint is received?

Once the NHRA receives your complaint, it will be assessed and if it is not within the jurisdiction of NHRA you will be notified and directed to the appropriate authority if possible. If the complaint is within the NHRA jurisdiction, you will receive an acknowledgment letter which will include the number assigned to your complaint. The NHRA will obtain all relevant information including a copy of your medical record and a report from your health care provider, internal/external Professional Advisors and committees may be needed to review your complaint to reach a decision. Once a final decision is made you will be notified of the result.

10. How long does it take to resolve a complaint?

There is no specific time frame in which complaints are resolved. Once a complaint is received, it will be reviewed and the necessary information to evaluate the complaint will be gathered. It may take several months to review and/or resolve depending on the nature of the complaint.

11. What if I want to obtain compensation?

It is not within the jurisdiction of NHRA to consider any claims for compensation. NHRA role lies in determining the medical error and the disciplinary punishment for health professionals. Should you wish to pursue compensation, you can appeal to court.

12. Can I complain about the fees that a health service provider charges me or obtain a refund of fees?

The NHRA cannot compel a health service provider to alter their fees or make any recommendations in relation to their fees. The NHRA cannot compel a health service provider to provide you with a refund. Should you wish to pursue a refund, you can seek legal advice or contact the Consumer Protection Directorate of the Ministry of Industry and Commerce.

13. Can the NHRA change what is written in my medical records?

The NHRA cannot make changes to your medical records. In general, nothing can be removed from your medical records. If you are unhappy with comments/information in your records, you can submit your own comments to the health service provider and ask that these be added to your records.

14. Can NHRA provide treatment?

NHRA cannot provide treatment nor give recommendations regarding alternative health providers.

15. Can a health service provider refuse to treat me?

A health service provider is required to provide treatment in an emergency situation. However, in non-emergency situations a health service provider can refuse to treat you, provided that his decision does not contradict with medical practice or ethics. You can file a complaint in situations where you think you were refused medical treatment with no justification.

16. What if I decided to withdraw my complaint?

If you decided to withdraw your complaint, you have to submit a signed Complaint Withdrawal Form. However, NHRA reserve the right to continue investigating the complaint if it represents a significant issue of public health or safety and entails a medical error or a violation of medical practice ethics or regulations

17. Can I submit an appeal to NHRA decision?

A complainant cannot submit an appeal to NHRA decision. In case of dissatisfaction with the decision you may approach the judicial authorities in the Kingdom

18. Can I get a copy of the documents, reports or details of proceedings of the complaint investigation process in NHRA?

The complaint file, and all related documents, reports and investigations proceedings are kept confidentially in NHRA. It is not permitted to release any document related to the investigation to any party including the complainant except through an official request from the judicial authorities in the Kingdom.

19. Where else can I lodge a complaint other than medical errors claims?

- Management of the health care facility where you received treatment.
- Consumer Protection Directorate of the Ministry of Industry and Commerce
<http://www.moic.gov.bh/MoIC/En/Commerce/StandardizationConsumerProtection/ConsumerProtectionDirectorate/>
- Ministry of Health (for non-regulatory concerns about a public health service)
<http://www.moh.gov.bh/EN/Contact.aspx>

For more detailed information or any further questions, see our website, or telephone the NHRA's Medical Complaints Unit

National Health Regulatory Authority

www.nhra.bh

Building No: 2420, Road No: 2831, Block 248, Al-Seef district, Manama, kingdom of Bahrain

P.O. Box 11464, Manama

Tel: +973-17113333

Fax: +973-17113271

للاستفسار و الحصول على مزيد من المعلومات يمكنكم مراجعة موقعنا على الانترنت، أو الاتصال الهاتفي بوحدة الشكاوى الطبية في الهيئة

الهيئة الوطنية لتنظيم المهن والخدمات الصحية

www.nhra.bh

مبنى رقم: 2420، طريق رقم: 2831، مجمع 248، ضاحية السيف، المنامة، مملكة البحرين
صندوق بريد رقم: 11464، المنامة

19. أين يمكنني تقديم الشكوى في حال كونها لا تتعلق بالخطأ الطبي؟

- إدارة المؤسسة الصحية التي تم تلقي العلاج فيها
- إدارة حماية المستهلك في وزارة الصناعة والتجارة. فيما يتعلق بالرسوم
- وزارة الصحة (في ما يتعلق بالشؤون غير التنظيمية المتعلقة بخدمات الصحة العامة)
[/http://www.moic.gov.bh/MoIC/En/Commerce/StandardizationConsumerProtection/ConsumerProtectionDirectorate](http://www.moic.gov.bh/MoIC/En/Commerce/StandardizationConsumerProtection/ConsumerProtectionDirectorate)
<http://www.moh.gov.bh/EN/Contact.aspx>

15. هل يستطيع مقدم الخدمة الصحية رفض معالجاتي؟

يتعين على مقدم الخدمات الصحية تقديم العلاج في حالة الطوارئ. اما في الحالات غير الطارئة فيمكن لمقدم الخدمة الصحية رفض علاجك، إذا كان ذلك لا يتناقض مع أصول وأداب وأخلاقيات المهنة و يمكنك تقديم شكوى في الحالات التي تظن فيها انه تم رفض تقديم العلاج لك دون مبرر.

16. ماذا لو قررت سحب الشكوي؟

إذا قررت سحب الشكوى، يجب عليك تقديم استمارة سحب شكوى موقعة من قبلك للهيئة. ومع ذلك، تحتفظ الهيئة بحقها في مواصلة التحقيق في الشكوى إذا كانت تمثل قضية عامة تتعلق بالصحة أو السلامة العامة، وتتضمن خطأ طبيًا أو تجاوز لأخلاقيات وقوانين ممارسة المهن الطبية .

17. هل يمكنني تقديم استئناف على قرار الهيئة؟

لا يمكن لصاحب الشكوى أن يقدم استئناف عن قرار الهيئة في الفصل في الاخطاء الطبية. وفي حالة عدم الرضا عن القرار، يجوز له التوجه إلى السلطات القضائية في المملكة.

18. هل يمكنني الحصول على نسخة من الوثائق أو التقارير أو تفاصيل إجراءات التحقيق في الشكوى في الهيئة؟

يتم حفظ ملف الشكوى وجميع المستندات والتقارير وإجراءات التحقيق ذات الصلة بسرية في الهيئة. ولا يجوز الإفراج عن أي وثيقة تتعلق بالتحقيق لأي طرف بما في ذلك صاحب الشكوى إلا من خلال طلب رسمي من السلطات القضائية في المملكة.

10. ما المدة التي يستغرقها الفصل في الشكوى؟

لا يوجد إطار زمني محدد يتم فيه الفصل في الشكاوى. عند استلام الشكوى، يتم مراجعتها وجمع المعلومات اللازمة لتقييمها. قد يستغرق الأمر عدة أشهر للمراجعة و / أو الفصل في الشكوى وذلك بحسب طبيعة موضوع الشكوى.

11. ماذا لو أردت الحصول على تعويض؟

ليس من اختصاص الهيئة النظر في أي مطالبات تتعلق بالتعويض المادي وإنما تختص فقط بتحديد الخطأ الطبي والعقوبة التأديبية لمزاوي المهن الصحية. وبشأن طلب التعويض يمكن للمتضرر التوجه للمحكمة لإختصاصها بذلك.

12. هل يمكنني تقديم شكوى بخصوص الرسوم التي يتقاضاها مقدم الخدمة الصحية، أو استرداد الرسوم؟

لا تستطيع الهيئة إجبار مقدم الخدمة الصحية على إعادة رسوم الخدمة لك أو تغيير رسوم الخدمة أو تقديم أية توصيات فيما يتعلق بالرسوم... إذا كنت ترغب في استرداد الرسوم ، يمكنك طلب المشورة القانونية أو الاتصال بإدارة حماية المستهلك في وزارة الصناعة والتجارة.

13. هل تستطيع الهيئة تغيير ما هو مكتوب في سجلاتي الطبية؟

لا تستطيع الهيئة إجراء تغييرات على سجلاتك الطبية. بشكل عام، لا يمكن إزالة أي شيء من السجلات الطبية الخاصة بك، ويمكنك إذا كنت غير راض عن التعليقات / المعلومات في سجلاتك الطبية ، يمكنك إرسال تعليقاتك الخاصة إلى مقدم الخدمة الصحية وطلب إضافتها إلى سجلاتك.

14. هل تستطيع الهيئة تقديم العلاج؟

لا تستطيع الهيئة تقديم العلاج أو أية توصيات بشأن بدائل لمقدمي الرعاية الصحية.

5. بشأن من وماذا يمكن تقديم شكوى؟

- الممارسون الصحيون مثل الأطباء ، الممرضات ، أطباء الأسنان ، الصيادلة ، أخصائيي العلاج الطبيعي ، المسعفين وغيرهم من ممارسي المهن الصحية المعاونة الخاضعين لأنظمة الهيئة الوطنية لتنظيم المهن والخدمات الصحية.
- المرافق الصحية العامة والخاصة مثل المستشفيات ، العيادات ، المراكز الطبية ، مراكز الجراحة النهارية وخدمة الإسعاف وغيرها، والتي تؤثر على الرعاية السريرية أو العلاج المقدم للفرد.
- يمكن أن تكون الشكاوى حول السلوك المهني لمقدم الخدمة الصحية و / أو الرعاية السريرية ، العلاج المقدم أو اللياقة للعمل.

6. هل هناك رسوم لتقديم شكوى؟

لا توجد أي رسوم عند تقديم شكوى

7. أين يمكن الحصول على استمارة تسجيل شكوى ؟

يمكن تحميل الاستمارة مباشرة من موقعنا على الانترنت (www.nhra.bh) تحت الشكاوى الطبية ، أو إرسالها إليك عن طريق البريد الإلكتروني. كما يمكن أيضا الحصول على نسخة عن طريق الحضور الشخصي لمقر الهيئة.

8. هل يمكن أن تساعدني الهيئة في كتابة الشكوى؟

يمكن لموظفينا مساعدتك في وضع شكواك كتابيا ، إذا كنت بحاجة إلى المساعدة

9. ماذا ستفعل الهيئة عند تلقي الشكوى؟

عند تلقي الهيئة للشكوى ، سيتم تقييمها، وإذا لم تكن ضمن اختصاص الهيئة سيتم إعلامك وتوجيهك إلى الجهة المختصة إذا كان ذلك ممكنا. إذا كانت الشكوى ضمن اختصاص الهيئة ، فستتلقى رسالة إقرار باستلام الشكوى تتضمن الرقم المخصص لها. سوف تقوم الهيئة بالحصول على جميع المعلومات ذات الصلة بما في ذلك نسخة من سجلك الطبي وتقرير من مقدم الرعاية الصحية الخاص بك، وقد تكون هناك حاجة لمراجعة شكواك من قبل مستشارين من داخل او خارج الهيئة او من قبل لجان للوصول إلى قرار. سيتم إعلامك بالنتيجة عند اتخاذ القرار النهائي بشأن الشكوى.

1. من يمكنه تقديم شكوى؟

يمكن تقديم الشكوى من خلال أحد الأشخاص التاليين:

- الشخص الذي عانى من المشكلة.
- قريب أو وصي للشخص المعني.
- ممثل يختاره الشخص المعني لغرض تقديم الشكوى.
- مقدم خدمات صحية

2. كيف يمكن تقديم الشكوى؟

يجب تقديم الشكوى كتابيا بملء استمارة تسجيل شكوى و استلامها عبر:

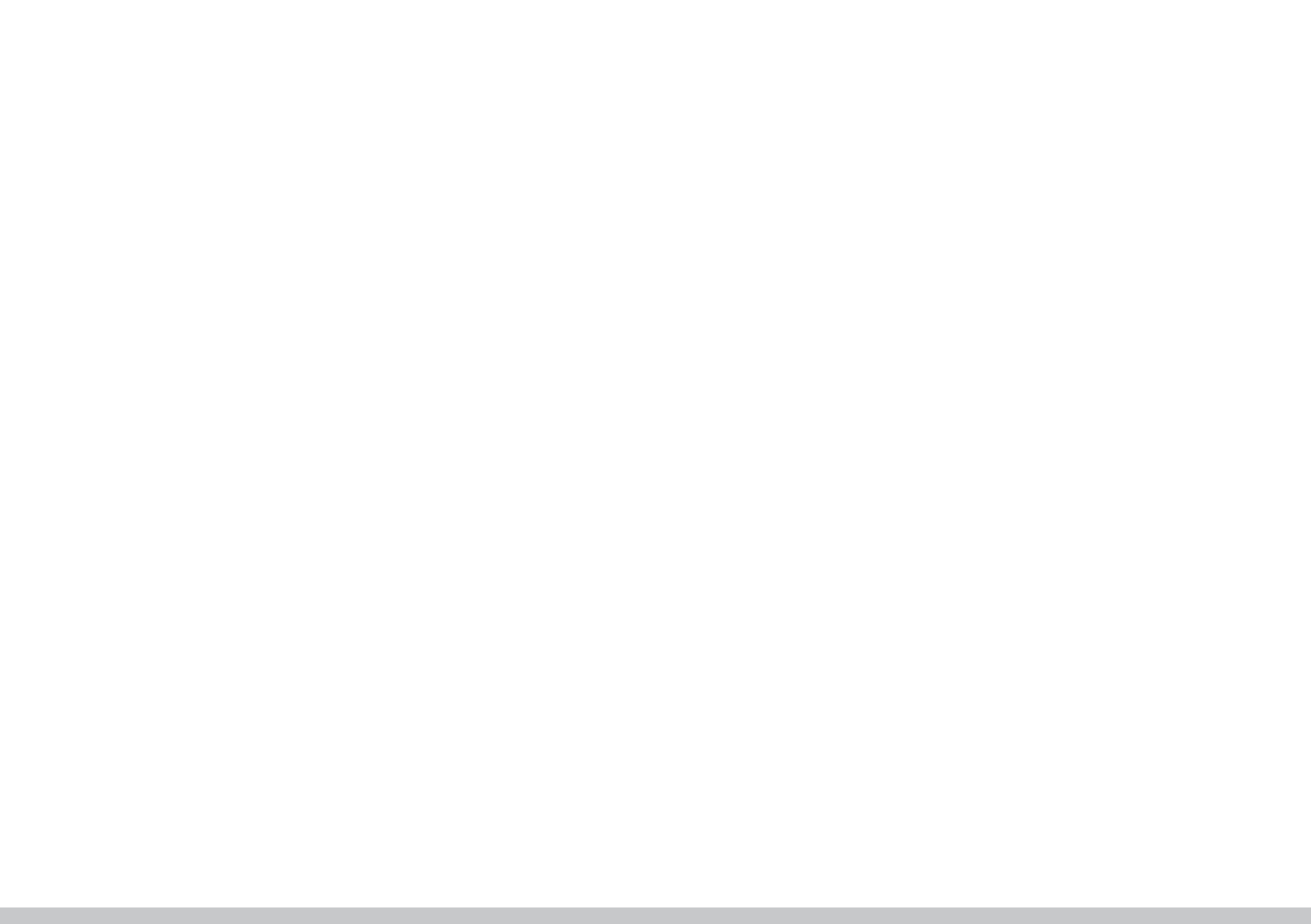
- الحضور الشخصي
- البريد
- البريد الإلكتروني (complaints@nhra.bh)
- النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) على بوابة الحكومة الإلكترونية (www.e.gov.bh)

3. ما هي البيانات المطلوب تضمينها في الشكوى؟

- استمارة الشكاوى
- أية وثائق أو معلومات أخرى متعلقة بالشكوى

4. ماذا لو كنت أرغب أن أبقى مجهول الهوية في تقديم الشكوى؟

لا يمكن قبول شكوى من مصدر مجهول الهوية لإعتبارات الجدية والثقة في النظام الطبي، ولكن يمكن الطلب من الهيئة الإحتفاظ ببيانات مقدم الشكوى لديها بصفة سرية للرجوع إليها وقت الحاجة ان امكن.





nhra
BAHRAIN



مملكة البحرين
Kingdom of Bahrain

الهيئة الوطنية لتنظيم المهن والخدمات الصحية NATIONAL HEALTH REGULATORY AUTHORITY



أسئلة شائعة حول الشكاوى الطبية

