

مُصالِحَة شكواك

مَنْ يَحْضُرُ اجْتِمَاعَ الْمُصَالِحَةِ؟

يَحْضُرُ الاجْتِمَاعَ الشَّاكِي، وَمُورِدُ الخِدْمَةِ الصَّحِيَّةِ ووسيط الصُّلْحِ . لا يُسْمَحُ بِحُضُورِ مُمَثِّلِينَ قَانُونِيِّينَ، وَمَعَ ذَلِكَ قَدْ يَرِغِبُ جَمِيعُ الْأَطْرَافِ فِي إِحْضَارِ أَشْخَاصٍ لِمُسَانَدَتِهِمْ فِي الاجْتِمَاعِ.

مِنَ الْمُهِمِّ أَنْ تَعْرِفَ

الْمُصَالِحَةُ تَطَوُّعِيَّةٌ

المُشَارَكَةُ فِي عَمَلِيَّةِ الْمُصَالِحَةِ هُوَ أَمْرٌ تَطَوُّعِيٌّ. إِذَا لَمْ يَرِغِبْ طَرَفٌ وَاحِدٌ فِي الْمُشَارَكَةِ، فَلَا يُمَكِّنُ لِعَمَلِيَّةِ الْمُصَالِحَةِ أَنْ تَسْتَمِرَّ.

الْمُصَالِحَةُ سَرِيَّةٌ

أَيُّ شَيْءٍ يُقَالُ أثنَاءَ الْمُصَالِحَةِ، أَوْ آيَةٌ وَثِيقَةٌ يَتِمُّ إِعْدَادُهَا لِلْمُصَالِحَةِ لَا يُمَكِّنُ اسْتِخْدَامَهَا فِي مَكَانٍ آخَرَ، مَا لَمْ يُوَافِقْ جَمِيعُ الْمُشْتَرِكِينَ فِي الْعَمَلِيَّةِ عَلَى ذَلِكَ.

مَا هِيَ النَتَائِجُ الْمُتَوَقَّعَةُ؟

قَدْ تَشْمَلُ النَتَائِجُ تَقْدِيمَ مَعْلُومَاتٍ، أَوْ اعْتِذَارَ شَفْوِيٍّ أَوْ مَكْتُوبٍ، وَحُلُولاً لِتَوْفِيرِ رِعَايَةِ صَحِيَّةٍ أَفْضَلِ أَوْ أَكْثَرَ أَمْنًا.

قَدْ يَرِغِبُ الْأَطْرَافُ أحياناً فِي تَسْجِيلِ الْإِتْفَاقِ كِتَابَةً.

مَاذَا يَحْدُثُ إِذَا لَمْ يَتِمَّ الْوَصُولُ إِلَى اتِّفَاقٍ؟

قَدْ يَقُومُ وَسِيطُ الصُّلْحِ بِإِنْهَاءِ اجْتِمَاعِ الْمُصَالِحَةِ إِذَا لَمْ يَكُنْ مِنَ الْمُحْتَمَلِ الْوَصُولُ إِلَى اتِّفَاقٍ، أَوْ إِذَا أَتَسَّرَتْ قَضَايَا هَامَةً تَتَطَلَّبُ تَحْقِيقاً إِضَافِيّاً بِوَسِيطَةِ الْمُفَوِّضِيَّةِ.

قَرَّرَتِ مُفَوِّضِيَّةُ شِكَاوَى الرِّعَايَةِ الصَّحِيَّةِ أَنَّ الطَّرِيقَ الْأَمْتَلَّ لِحَلِّ شِكَاوَاكَ هُوَ عَنِ طَّرِيقِ الْمُصَالِحَةِ.

مَا هِيَ الْمُصَالِحَةُ؟

سَجَلُ الْمُصَالِحَةِ الصَّحِيَّةِ يَقُومُ بِإِدَارَةِ الشِكَاوَى الَّتِي يُمَكِّنُ حَلَّهَا عَنِ طَّرِيقِ الْمُصَالِحَةِ.

الْمُصَالِحَةُ هِيَ اجْتِمَاعٌ بَيْنَ الْأَطْرَافِ بِرِئَاسَةِ شَخْصٍ مُسْتَقِلٍّ يُسَمَّى وَسِيطَ الصُّلْحِ.

خِلَالَ اجْتِمَاعِ، يُعْطَى وَسِيطُ الصُّلْحِ الْأَطْرَافَ فُرْصَةً لِتَحْدِيدِ الْقَضَايَا وَمُنَاقَشَتِهَا عَلَانِيَةً. وَالْمُهْدَفُ مِنَ الْمُصَالِحَةِ هُوَ حَلُّ الشِكَاوَى عَنِ طَّرِيقِ التَّفَاوُضِ.

مَتَى تَتِمُّ الْمُصَالِحَةُ؟

الْمُصَالِحَةُ هِيَ أَنْسَبُ الْوَسَائِلِ عِنْدَمَا:

◀ يَحْتَاجُ الشَّاكِي إِلَى مَعْلُومَاتٍ أَوْ إِضَاحَاتٍ إِضَافِيَّةٍ عَنِ الْأَحْدَاثِ الَّتِي وَقَعَتْ أَوْ الطَّرِيقَةِ الَّتِي عُوْمِلُ بِهَا.

◀ يَكُونُ الشَّاكِي بَاحِثاً عَنِ اسْتِعَادَةِ مَالٍ مَدْفُوعٍ أَوْ تَعْوِيضٍ مَالِيٍّ نَتِيجَةَ الشِكَاوَى.

كَيْفَ تَعْمَلُ الْمُصَالِحَةُ؟

عِنْدَمَا تُحَالُ شِكَاوَى إِلَى السَّجَلِ، سَوْفَ يَتَّصِلُ الْمَوْظِفُ الْمَخْتَصُّ بِكُلِّ مِنَ الشَّاكِي وَمُورِدِ خِدْمَةِ الرِّعَايَةِ الصَّحِيَّةِ وَيُشْرِحُ عَمَلِيَّةَ الْمُصَالِحَةِ. قَدْ يُطَلَّبُ مِنْكَ تَوْفِيرُ نَصْفِ يَوْمٍ مِنْ وَقْتِكَ لِحُضُورِ اجْتِمَاعِ الْمُصَالِحَةِ. عَادَةً مَا يَكُونُ هُنَاكَ اجْتِمَاعٌ وَاحِدٌ فَقَطْ. وَسِيطُ الصُّلْحِ مَسْئُولٌ عَنِ وَضْعِ آيَةِ قَوَاعِدٍ لِلْاجْتِمَاعِ. وَسِيطُ الصُّلْحِ لَا يُمَكِّنُهُ فَرَضُ قَرَارٍ عَلَى الْأَطْرَافِ الْمَعْنِيَّةِ.

مُصالِحَة شكواك

معلومات إضافية

للمزيد من المعلومات عن سجلّ المُصالِحَة
الصحية، رجاء زيارة الموقع على الشبكة الإلكترونية
www.hccc.nsw.gov.au

اتصل بسجلّ المُصالِحَة الصحيّة

عنوان المكتب

Level 12, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

ساعات العمل

٩ :٠٠ صباحا إلى ٥ :٠٠ مساء الاثنين إلى الجمعة

العنوان البريدي

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

هاتف: ٩٢١٩ ٧٤٧٤ (٠٢)

هاتف مجاني في نيوساوث ويلز: ١٨٠٠ ٠٤٣ ١٥٩

فاكس: ٩٢٨٠ ٤٣٧٥ (٠٢)

E-mail: hcr@hccc.nsw.gov.au

Website: www.hccc.nsw.gov.au

الأشخاص الذين يستخدمون هاتف الآلات الكاتبة رجاء

الاتصال على رقم ٩٢١٩ ٧٥٥٥ (٠٢)

خدمة الترجمة

إذا احتجت إلى مترجم، نرجوك الاتصال بخدمة

الترجمة الشفوية والخطية (TIS National) على

رقم ١٣١ ٤٥٠ واطلب منهم الاتصال بمُفوضيّة

شكوى الرعاية الصحية على رقم ١٨٠٠ ٠٤٣ ١٥٩

(الاثنين إلى الجمعة ٩ :٠٠ صباحا إلى ٥ :٠٠ مساء)

هل يُمكن التحقيق في شكوى بعد المُصالِحَة؟

قد تُقرّر المُفوضيّة التحقيق في شكوى بعد

مُصالِحَة إذا توفّرت مواد جديدة تتطلب تحقّقاً،

أو يُوصى وسيط الصلح بتحقيق إضافي.