

Η Επιτροπή διαθέτει ένα Σχέδιο Διαχείρισης Απορρήτου, το οποίο περιγράφει λεπτομερώς τα μέτρα που λαμβάνονται για την προστασία του απορρήτου σας. Οποιοσδήποτε πληροφορίες παρέχονται στην Επιτροπή θα αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.

Παρόλο που η διαδικασία παραπόνων είναι εμπιστευτική, η Επιτροπή είναι υποχρεωμένη σύμφωνα με το νόμο να ειδοποιεί τον παροχέα υπηρεσιών υγείας κατά του οποίου υποβάλλεται παράπονο για τη φύση του παραπόνου και την ταυτότητα του προσώπου που το υπέβαλε. Όταν το παράπονο υποβάλλεται για λογαριασμό άλλου προσώπου, η Επιτροπή θα λαμβάνει υπόψη την προστασία των προσωπικών δεδομένων αυτού του προσώπου και γενικά θα επιδιώκει τη συγκατάθεσή του πριν προχωρήσει με το παράπονο.

Σε περιπτώσεις που τα παράπονα αφορούν τη θεραπευτική αγωγή ασθενών, η Επιτροπή γενικά δεν θα μπορεί να αναλάβει δράση χωρίς να αποκαλύψει την ταυτότητα των ασθενών και τις λεπτομέρειες του παραπόνου, ώστε να μπορεί ο παροχέας υπηρεσιών υγείας να δώσει στοιχεία για το τι συνέβη.

Μερικές φορές, οι άνθρωποι θέλουν να υποβάλουν παράπονο χωρίς να αποκαλύψουν την ταυτότητά τους ή το γεγονός ότι έχουν παραπνευθεί. Η Επιτροπή μπορεί να τηρεί ένα παράπονο εμπιστευτικό αν υπάρχει εύλογος φόβος ότι ο παραπονούμενος θα αντιμετωπίσει παρενόχληση ή εκφοβισμό. Αν είναι απαραίτητο να αποκαλύψει το παράπονο προκειμένου να διερευνηθεί σωστά το ζήτημα, ωστόσο, η Επιτροπή οφείλει να το πράξει με αμεροληψία προς τον παροχέα υπηρεσιών υγείας.

Η Επιτροπή μπορεί να συλλέγει, χρησιμοποιεί και αποκαλύπτει απόρρητες πληροφορίες υγείας, αν είναι αναγκαίο, προκειμένου να διερευνήσει σωστά ένα παράπονο. Αν ένα παράπονο εγείρει σοβαρά ζητήματα δημόσιας υγείας ή ασφάλειας, η Επιτροπή μπορεί να απαιτήσει απόρρητα αρχεία υγείας και πληροφορίες χωρίς τη συγκατάθεση του ασθενούς.

Η Επιτροπή μπορεί να αποκαλύπτει πληροφορίες που σχετίζονται με παράπονα σε δικαστήρια, στην αστυνομία, σε αρχές που ρυθμίζουν ζητήματα που αφορούν επαγγελματίες υγείας και σε άλλους φορείς, όταν το δημόσιο συμφέρον για την αποκάλυψη των πληροφοριών υπερτερεί του δημόσιου συμφέροντος για την προστασία του απορρήτου οποιουδήποτε προσώπου στο οποίο αναφέρονται οι πληροφορίες.

Σε περιπτώσεις που το παράπονο καταλήγει στην ποινική δίωξη ενός επαγγελματία ενώπιον κάποιου πειθαρχικού οργάνου – Δικαστηρίου ή Επιτροπής Επαγγελματικών Προτύπων – τόσο η ακροαματική διαδικασία ενώπιον αυτού του οργάνου όσο και η απόφασή του συνήθως δημοσιοποιούνται. Το πειθαρχικό όργανο μπορεί να απαγορεύσει τη δημοσίευση ορισμένων στοιχείων στα πλαίσια της απόφασής του. Συνήθως αυτό χρησιμοποιείται για απαγόρευση τυχόν στοιχείων που θα μπορούσαν να προσδιορίσουν την ταυτότητα ενός ασθενούς.

Αν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες σχετικά με την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, επικοινωνήστε με την Επιτροπή.

**Τηλέφωνο** (02) 9219 7444

**Τηλεφώνημα δίχως χρέωση στη NNO** [1800 043 159](tel:1800043159)

**Φαξ** (02) 9281 4585

**Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο** [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

**Ταχυδρομική διεύθυνση**  
Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

**Υπηρεσία διερμηνέων**  
Άτομα που προτιμούν μια άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής θα πρέπει να επικοινωνούν με την Επιτροπή μέσω της Τηλεφωνικής Υπηρεσίας Διερμηνέων (TIS) στον αριθμό 131 450.

Η Επιτροπή μπορεί να καλέσει διερμηνέα για να συζητήσετε ένα παράπονο.