

ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ ΣΑΣ;



Εάν ανησυχείτε για κάποια υγειονομική υπηρεσία που σας παρέχεται, συζητήστε το με τον προμηθευτή σας το συντομότερο δυνατόν. Συχνά αυτός είναι ο ταχύτερος και αποτελεσματικότερος τρόπος επίλυσης μιας ανησυχίας.

Τα παράπονα είναι συχνά αποτέλεσμα κακής επικοινωνίας μεταξύ του ασθενή και του προμηθευτή των υγειονομικών υπηρεσιών του. Όταν αναφέρετε τις ανησυχίες σας, στις περισσότερες περιπτώσεις ο προμηθευτής υγειονομικών υπηρεσιών θα προσπαθήσει να τις επιλύσει. Υποδείξεις για το πώς να επιλύσετε τις ανησυχίες σας κατ'ευθείαν με τον προμηθευτή σας, μπορείτε να κατεβάσετε από τον ιστοχώρο www.hccc.nsw.gov.au/publications

Σε μερικές περιπτώσεις μπορεί να μην ικανοποιηθείτε με την απάντηση του προμηθευτή. Τότε, πρέπει να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία Έρευνας της Επιτροπής Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης (Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission) στο (02) 9219 7444 ή στο 1800 043 159 (δωρεάν κλήση).

Εάν το παράπονό σας είναι για σεξουαλική ή σωματική επίθεση ή αφορά την άμεση υγεία ή την ασφάλεια ενός προσώπου, πρέπει να έρθετε σε επαφή με την Επιτροπή αμέσως.

Ποια είναι η Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης;

Η Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης είναι ένα ανεξάρτητο σώμα που εξετάζει τα παράπονα για τις υγειονομικές υπηρεσίες που παρέχονται στη NNO.

Η Επιτροπή είναι αμερόληπτη και ενεργεί για να προστατεύει τη δημόσια υγεία και την ασφάλεια.

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής καθορίζονται στο νόμο του 1993 περί Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης.

Ποιος μπορεί να κάνει ένα παράπονο;

Οποιοδήποτε άτομο μπορεί να κάνει ένα παράπονο. Το άτομο αυτό μπορεί να είναι:

- ο ασθενής που λαμβάνει την υγειονομική υπηρεσία
- ένας γονέας ή κηδεμόνας
- ένας συγγενής, φίλος ή εκπρόσωπος που επιλέχθηκε από το άτομο
- ένας προμηθευτής υγειονομικών υπηρεσιών ή άλλο ενδιαφερόμενο πρόσωπο.

Για ποιον μπορώ να παραπονεθώ;

Η Επιτροπή εξετάζει παράπονα για οποιονδήποτε προμηθευτή υγειονομικών υπηρεσιών στη NNO. Αυτό περιλαμβάνει:

- καταχωρημένους επαγγελματίες όπως οι γιατροί, οι νοσοκόμες και οι οδοντίατροι
- μη καταχωρημένους προμηθευτές, όπως οι βελονιστές, φυσιοπαθητικοί, ψυχοθεραπευτές
- οργανώσεις υγειονομικών υπηρεσιών όπως τα δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία ή ιατρικά κέντρα.

Πώς μπορώ να κάνω ένα παράπονο;

Το παράπονό σας στην Επιτροπή πρέπει να γίνει γραπτώς. Μπορείτε να κατεβάσετε ένα έντυπο παραπόνων από τον ιστοχώρο μας www.hccc.nsw.gov.au ή απλά μπορείτε να γράψετε μια επιστολή.

Πριν γράψετε το παράπονό σας ίσως θελήσετε να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία Έρευνας της Επιτροπής στο (02) 9219 7444 ή στο 1800 043 159 (δωρεάν κλήση) για να συζητήσετε τις ανησυχίες σας. Μερικές φορές υπάρχουν καταλληλότεροι και ταχύτεροι τρόποι να επιλυθούν οι ανησυχίες σας, από μια επίσημη υποβολή παραπόνου. Το προσωπικό Υπηρεσίας Έρευνας θα σας συμβουλέψει για τον καλύτερο τρόπο αντιμετώπισης της ανησυχίας σας.

Εάν έχετε δυσκολία να γράψετε το παράπονό σας, μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από το προσωπικό της Υπηρεσίας Έρευνας.

Η Επιτροπή χρησιμοποιεί υπηρεσίες διερμηνείας για να βοηθήσει άτομα των οποίων τα Αγγλικά δεν είναι μητρική γλώσσα. Εάν χρειάζεστε διερμηνέα, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS Παναυστραλιανά) στο **131 450** και ζητήστε να συνδεθείτε με την Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης στο **1800 043 159** (Δευτέρα έως Παρασκευή 9πμ – 5μμ).

Ποιες πληροφορίες πρέπει να συμπεριλάβω στο παράπονο;

Γενικά, ένα γραπτό παράπονο πρέπει να περιγράφει σαφώς τι συνέβη πραγματικά, πού και πότε συνέβη το γεγονός, και ποιοι αναμιγνύονται.

Επισυνάψετε οποιοσδήποτε πρόσθετες πληροφορίες και αντίγραφα άλλων εγγράφων σχετικών με το παράπονο.

Συμπεριλάβετε πληροφορίες για οποιοσδήποτε ενέργειες που έχετε ήδη κάνει για να επιλύσετε τις ανησυχίες σας.

Τι θα συμβεί μετά;

- Όταν η Επιτροπή λάβει το παράπονό σας, θα σας ειδοποιήσει εγγράφως και θα σας ενημερώσει για τα στοιχεία επαφής του υπευθύνου υπαλλήλου για την περίπτωσή σας.
- Συνήθως, η Επιτροπή δίνει ένα αντίγραφο της καταγγελίας σας στον προμηθευτή υγειονομικών υπηρεσιών για να έχει την ευκαιρία να ανταποκριθεί στο παράπονο.
- Η Επιτροπή έχει 60 ημέρες για να αξιολογήσει το παράπονό σας. Για να το πράξει, μελετά τις πληροφορίες που παρασχέθηκαν και μπορεί να λάβει τις συμπληρωματικές σχετικές πληροφορίες, παραδείγματος χάριν ιατρικά αρχεία.

Σημείωση:

Εάν πιστεύετε ότι η ενημέρωση του προμηθευτή θα θέσει σε κίνδυνο κάποιο άτομο ή θα προϋδεάσει μια έρευνα, πρέπει να εξηγήσετε σαφώς το γιατί, στο γραπτό παράπονό σας.

Τι αποτέλεσμα να προσδοκώ;

Όταν η Επιτροπή αξιολογήσει όλες τις σχετικές πληροφορίες αποφασίζει πώς να διαχειριστεί το παράπονό σας κατά τον καλύτερο τρόπο. Η Επιτροπή έχει ποικίλες επιλογές. Ο υπεύθυνος υπάλληλος για την περίπτωση σας θα επικοινωνήσει μαζί σας για να σας ενημερώσει για την απόφαση αξιολόγησης.

Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη θα ενημερωθούν εγγράφως για την αξιολόγηση της απόφασης εντός 14 ημερών από τη λήψη της απόφασης.

Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες για την Επιτροπή, παρακαλώ επισκεφτείτε τον ιστοχώρο www.hccc.nsw.gov.au.

Επικοινωνία με την Επιτροπή

Εάν θέλετε να συζητήσετε οποιαδήποτε από τα παραπάνω ερωτήματα, επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Έρευνας της Επιτροπής Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης.

Διεύθυνση Γραφείου
Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Ώρες Γραφείου
9.00πμ έως 5.00μμ Δευτέρα έως
Παρασκευή

Ταχυδρομική διεύθυνση
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Τηλέφωνο: (02) 9219 7444
Δωρεάν από NNO: 1800 043 159
Τηλεμοιότυπο: (02) 9281 4585

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:
hccc@hccc.nsw.gov.au

Άτομα που χρησιμοποιούν τηλεφωνικές γραφομηχανές, παρακαλούνται να καλούν το (02) 9219 7555

Υπηρεσία Διερμηνείας

Εάν χρειάζεστε διερμηνέα, παρακαλώ επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS Παναυστραλιανά) στο **131 450** και ζητήστε να συνδεθείτε με την Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης στο **1800 043 159** (Δευτέρα έως Παρασκευή 9πμ–5μμ).