

Η Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περιθαλψης έχει αποφασίσει ότι ο πλέον κατάλληλος τρόπος επίλυσης των παραπόνων σας γίνεται μέσω συμβιβασμού.

## Τι είναι συμβιβασμός;

Το Γραφείο Μητρώων Συμβιβασμού της Υγειονομικής Υπηρεσίας (Health Conciliation Registry) χειρίζεται όλες τις καταγγελίες που επιδέχονται συμβιβασμού.

Συμβιβασμός είναι μια συνάντηση μεταξύ των πλευρών της οποίας ηγείται ένα ανεξάρτητο άτομο που ονομάζεται μεσολαβητής (conciliator).

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, ο μεσολαβητής δίνει στις δύο πλευρές την ευκαιρία να προσδιορίσουν τις διαφορές και να τις συζητήσουν ανοιχτά. Στόχος του συμβιβασμού είναι η επίλυση του παραπόνου μέσω διαπραγμάτευσης.

## Πότε να προσφύγω σε συμβιβασμό;

Η διαδικασία του συμβιβασμού είναι πιο κατάλληλη όταν:

- ▶ ο καταγγέλων χρειάζεται περισσότερες πληροφορίες ή μια εξήγηση για τα περιστατικά που συνέβησαν ή για τη θεραπεία στην οποία υποβλήθηκε
- ▶ ο καταγγέλων ζητά σαν επακόλουθο την επιστροφή χρημάτων ή χρηματική αποζημίωση.

Μπορεί να είναι μια ικανοποιητική και έγκαιρη επίλυση όταν η κάθε πλευρά κατανοήσει τους λόγους για τις πράξεις της άλλης.

## Πώς λειτουργεί η διαδικασία του συμβιβασμού;

Όταν ένα παράπονο παραπεμφθεί στο Γραφείο Μητρώων Συμβιβασμού της Υγειονομικής Υπηρεσίας, θα επικοινωνήσουν τόσο με το άτομο που υπέβαλε παράπονο όσο και με τις υγειονομικές υπηρεσίες και θα τους εξηγήσουν τη διαδικασία του συμβιβασμού. Θα σας ζητηθεί ενδεχομένως να αφήσετε ελεύθερη μισή ημέρα για να παραστείτε στην συνάντηση συμβιβασμού.

Συνήθως γίνεται μία μόνο συνάντηση. Ο μεσολαβητής είναι υπεύθυνος να θέσει οποιουσδήποτε κανονισμούς για την συνάντηση. Ο μεσολαβητής δεν δύναται να επιβάλει κάποια απόφαση στις δύο πλευρές.

## Ποιος παρίσταται στην συνάντηση συμβιβασμού;

Στην συνάντηση παρίστανται, ο καταγγέλων, το άτομο/οργανισμός που παρείχε τις υπηρεσίες και ο μεσολαβητής. Δεν επιτρέπεται να παρίστανται νομικοί αντιπρόσωποι. Ωστόσο, όλες οι πλευρές μπορούν να φέρουν στην συνάντηση ένα άτομο για υποστήριξη.

## Σημαντικά θέματα που πρέπει να γνωρίζετε

### Η διαδικασία συμβιβασμού είναι εθελοντική

Η συμμετοχή στη διαδικασία του συμβιβασμού είναι εθελοντική. Εάν μια πλευρά δεν επιθυμεί να συμμετάσχει τότε δεν μπορεί να προχωρήσει η διαδικασία συμβιβασμού.

# ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ

## Η διαδικασία συμβιβασμού είναι εμπιστευτική

Οτιδήποτε συζητηθεί ή οποιαδήποτε έγγραφα ετοιμαστούν για τη διαδικασία του συμβιβασμού δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν πουθενά αλλού εκτός εάν συμφωνήσουν όλοι όσοι ενέχονται στη διαδικασία συμβιβασμού.

## Τι αποτελέσματα μπορώ να περιμένω;

Τα αποτελέσματα μπορεί να περιλαμβάνουν την παροχή πληροφοριών, προφορική ή/και γραπτή συγγνώμη και λύσεις για την καλύτερη και ασφαλέστερη παροχή υγειονομικής φροντίδας.

Ορισμένες φορές οι πλευρές ίσως επιθυμούν το περιεχόμενο της συμφωνίας εγγράφως.

## Τι γίνεται εάν δεν επιτευχθεί συμφωνία;

Ο μεσολαβητής ενδέχεται να τερματίσει την συνάντηση συμβιβασμού εάν δεν υπάρχουν μεγάλες πιθανότητες επίτευξης συμφωνίας ή εάν προκύψουν σημαντικά θέματα που χρήζουν επιπρόσθετης έρευνας από την Επιτροπή.

## Μπορεί να εξεταστεί μια καταγγελία μετά τον συμβιβασμό;

Η Επιτροπή μπορεί να αποφασίσει να εξετάσει μια καταγγελία μετά τον συμβιβασμό εάν προκύψουν νέα στοιχεία που απαιτούν περαιτέρω έρευνα ή εάν ο μεσολαβητής εισηγηθεί επιπρόσθετη έρευνα.

## Περισσότερες πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Γραφείο Μητρώων Συμβιβασμού της Υγειονομικής Υπηρεσίας για θέματα Υγείας, παρακαλούμε επισκεφτείτε τον ιστότοπο [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

## Επικοινωνία με το Γραφείο Συμβιβασμών

### Διεύθυνση Γραφείου

12<sup>ος</sup> Όροφος, 323 Castlereagh Street, SYDNEY NSW 2000

### Ώρες Γραφείου

9.00πμ έως 5.00μμ Δευτέρα με Παρασκευή

### Ταχυδρομική Διεύθυνση

Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Τηλέφωνο: (02) 9219 7474

Τηλεφωνήμα δίχως χρέωση στη  
N.N.O.: 1800 043 159

Φαξ: (02) 9280 4375

Ηλεκτρονικό

Ταχυδρομείο: [hcr@hccc.nsw.gov.au](mailto:hcr@hccc.nsw.gov.au)

Ιστότοπος [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

Τα άτομα με ειδικές συσκευές λόγω πάθησης ακοής παρακαλούνται να καλούν το (02) 9219 7555

## Υπηρεσίες Διερμηνείας

Εάν χρειάζεστε διερμηνέα, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS National) στο **131 450** και ζητήστε να σας συνδέσουν με την Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης (Health Care Complaints Commission) στο **1800 043 159** (Δευτέρα με Παρασκευή 9.00πμ έως 5.00μμ).