

आपकी शिकायत का समाधान करने में आपकी सहायता करना

स्वास्थ्य सेवा शिकायत आयोग ने निर्णय लिया है कि आपकी शिकायत के समाधान करने का सबसे उपयुक्त तरीका सहायता प्राप्ति द्वारा किया जाने वाला समाधान है।

सहायता प्राप्ति द्वारा किया जाने वाला समाधान क्या है?

आयोग की समाधान सेवा (Commission's Resolution Service) शिकायत से सम्बद्ध पक्षों को झगड़े के मुद्दों को पहचानने में और उनका समाधान कैसे किया जा सकता है, इस विषय में सहमत होने में मदद करती है।

यह एक स्वैच्छिक प्रक्रिया है और किसी भी पक्ष के लिए इसमें भाग लेना ज़रूरी नहीं है।

समाधान सेवा एक स्वतंत्र व निष्पक्ष सेवा है, जो शिकायत करने वाले पक्षों के लिए नि:शुल्क है।

यह जानना महत्वपूर्ण है कि समाधान सेवा मुआवजा या हरजाना नहीं दे सकती है।

सहायता प्राप्ति द्वारा किया जाने वाला समाधान कैसे काम करता है ?

समाधान अधिकारी को शिकायतों को निपटाने का अनुभव है और वे आपको यह जानकारी देंगे कि शिकायत को निपटाने में वे आपकी किस तरह से सहायता कर सकते हैं।

समाधान अधिकारी लोगों को निम्नलिखित सहायता देते हैं:

- ▶ शिकायत को पैदा करने वाली बातों के समाधान के लिए विचार करने में
- ▶ दूसरे व्यक्ति के दृष्टिकोण को व्यापक रूप से समझने में
- ▶ एक दूसरे से बातचीत करने में
- ▶ प्राप्त किए जा सकने वाले परिणामों को समझने में
- ▶ स्वास्थ्य व्यवस्था के बारे में सामान्य जानकारी लेने में

समाधान अधिकारी मुझे सहायता कैसे प्रदान करता/ती है ?

समाधान के अनेक तरीके हैं, जो शिकायत और शिकायत करने वाला क्या चाहता है, इस पर निर्भर करते हैं।

कुछ व्यक्ति स्वास्थ्य सेवा या स्वास्थ्य सेवा कर्ता से अपनी चिंताओं की बातचीत करने के लिए मिलना चाहेंगे।

अन्य लोग सेवा प्रदाता से प्रत्यक्ष संपर्क नहीं चाहेंगे बल्कि अपनी शिकायत का लिखित उत्तर चाहेंगे।

समाधान अधिकारी निम्नलिखित कर सकते हैं :

- ▶ बैठक का प्रबंध करना, लोगों को बैठक की तैयारी करने व सम्बद्ध लोगों के साथ बैठक में जाने की सहायता करना
- ▶ बैठक में किए गए किसी समझौते का अनुवर्तन करने में सहायता करना
- ▶ पक्षों के बीच समझौता कराना यदि वे प्रत्यक्ष संपर्क न चाहते हों
- ▶ लिखित उत्तर प्राप्त करने व उन पर पुर्नविचार करने में सहायता करना।

मैं किस परिणाम की अपेक्षा कर सकता/ती हूँ ?

यह इस बात पर निर्भर करता है कि शिकायत क्या है और उससे सम्बद्ध व्यक्ति क्या प्राप्त करना चाहते हैं, सहायता से प्राप्त किए गए समाधान के फलस्वरूप निम्न परिणाम हो सकते हैं

- ▶ क्षमायाचना
- ▶ कष्ट की स्वीकृति
- ▶ जो हुआ उसके बारे में जानकारी या व्याख्या
- ▶ उन परिवर्तनों के बारे में जानकारी जिन्हें वह बात दुबारा न घट सके
- ▶ स्वास्थ्य सेवा या उपचार का चलते रहना
- ▶ पक्षों के बीच बातचीत में सुधार
- ▶ ऐसी कार्यपद्धति जिस पर पुर्नविचार किया गया हो और /या उसमें सुधार हुआ हो
- ▶ कुछ मामलों में, शिकायत करने वाले को पैसे वापिस किया जाना या अतिरिक्त/ बदली हुई सेवाएँ।

आपकी शिकायत का समाधान करने में आपकी सहायता करना

अधिक जानकारी

आयोग के बारे में और अधिक जानकारी के लिए
कृपया वेबसाइट पर जाएँ

www.hccc.nsw.gov.au.

आयोग से संपर्क करें

यदि आप ऊपर दिए गए किसी भी सुझाव पर
वातचीत करना चाहते हैं, तो स्वास्थ्य सेवा शिकायत
आयोग की पूछताछ सेवा से संपर्क करें।

कार्यालय का पता

Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

कार्यालय का समय

सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक

डाक का पता

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

दूरभाष : (02) 9219 7444

NSW में निशुल्क : 1800 043 159

फैक्स : (02) 9281 4585

ईमेल: hccc@hccc.nsw.gov.au

दूरभाष टाईपराईटर का प्रयोग करने वाले कृपया
(02) 9219 7555 पर फ़ोन करें

दुभाषिया सेवा

यदि आपको दुभाषिए की आवश्यकता है, तो कृपया
अनुवाद व दुभाषिया सेवा (TIS National) को
131 450 पर फ़ोन करें और उनसे स्वास्थ्य सेवा
शिकायत आयोग (Health Care
Complaints Commission) को 1800
043 159 पर फ़ोन करने के लिए कहें (सोमवार
से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक)।