क्या आप अपनी स्वास्थ्य संबंधी देखभाल से असंतुष्ट हैं?

HEALTH CARE COMPLAINTS COMMISSION

यदि आपको प्रदान की गई किसी स्वास्थ्य सेवा से आप असंतुष्ट हैं तो अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता से जल्द से जल्द बात करें। चिन्ता का समाधान करने का अक्सर यही एक सबसे शीघ्र व प्रभावशाली तरीका है।

अक्सर शिकायत का कारण यह होता है कि रोगी और उनके स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता एक दूसरे की बात को ठीक से समझ नहीं पाते हैं। जब आप कोई चिन्ता व्यक्त करते/ती हैं तो अधिकतर स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता उसका समाधान करने का प्रयत्न करेगें। अपनी समस्याओं का समाधान सीधे अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता से करने के संबंध में सलाह इस वेबसाइट से डाउनलोड की जा सकती हैः
www.hccc.nsw.gov.au

हो सकता है कई बार आप अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता की प्रतिक्रिया से संतुष्ट न हों। ऐसी स्थिति में आपको स्वास्थ्य देख-भाल शिकायत कमीशन (Health Care Complaints Commission) की पूछताछ सेवा (Inquiry Service) से (02) 9219 7444 पर या निःशुल्क नम्बर 1800 043 159 पर संपर्क करना चाहिए।

यदि आपकी शिकायत यौन संबंधी अथवा शारीरिक हमले या किसी व्यक्ति के तात्कालिक स्वास्थ्य या सुरक्षा से संबंधित है तो आपको कमीशन से तुरन्त संपर्क करना चाहिए।

स्वास्थ्य देख-भाल शिकायत कमीशन क्या है?

स्वास्थ्य देख-भाल शिकायत कमीशन एक स्वतंत्र संस्था है जो न्यू साऊथ वेल्ज़ में प्रदान की गई स्वास्थ्य सेवा संबंधी शिकायतों का निबटारा करती है।

यह कमीशन निष्पक्ष है व जनता के स्वास्थ्य की रक्षा व सुरक्षा के लिए काम करता है।

कमीशन के अधिकारों के विषय में *स्वास्थ्य देख-भाल शिकायत अधिनियम 1993(Health Care Complaints Act 1993)* में बताया गया है।

शिकायत कौन कर सकता है?

कोई भी व्यक्ति शिकायत कर सकता है। वह इनमें से कोई भी हो सकता हैः

- वह रोगी जिसने स्वास्थ्य सेवा प्राप्त की हो
- माता-पिता या संरक्षक
- व्यक्ति द्वारा चुना गया कोई रिश्तेदार, मित्र या प्रतिनिधि
- कोई स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता या चिन्तित व्यक्ति

किस के विरुद्ध शिकायत की जा सकती है?

यह कमीशन न्यू साऊथ वेल्ज़ के किसी भी स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता के बारे में शिकायतों का निबटारा करता है। इनमें निम्नलिखित सम्मिलित हैंः

- पंजीकृत व्यवसायी, जैसे कि डॉक्टर, नर्स तथा दन्त-चिकित्सक
- अपंजीकृत चिकित्सा प्रदानकर्त्ता जैसे कि सूची-वेधक (acupuncturists), प्राकृतिक-चिकित्सक (naturopaths), मनोरोग चिकित्सक (psychotherapists)
- स्वास्थ्य सेवा संगठन, जैसे कि सरकारी व गैर-सरकारी अस्पताल व चिकित्सा केन्द्र

शिकायत कैसे की जा सकती है?

शिकायत लिखित-रूप में की जानी चाहिए। शिकायत करने का फ़ार्म हमारी वेबसाईट www.hccc.nsw.gov.au से डाउनलोड किया जा सकता है। या फिर आप एक चिट्ठी लिख सकते/ सकती हैं।

अपनी शिकायत लिखने से पहले यदि आप अपनी चिन्ताओं के विषय में कमीशन की पूछताछ सेवा (Inquiry Service) से (02) 9219 7444 या निःशुल्क नम्बर 1800 043 159 पर बात-चीत करना चाहें तो आप कर सकते/ सकती हैं। कभी-कभी अपनी समस्याओं को सुलझाने के लिए औपचारिक रूप से शिकायत दर्ज करने के बजाय अन्य शीघ्र व उचित तरीके होते हैं। पूछताछ सेवा के कर्मचारी आपको अपनी समस्या का समाधान करने हेतु उत्तम सलाह देंगे।

यदि आपको अपनी शिकायत लिखने में कठिनाई महसूस होती है तो आप पूछताछ सेवा कर्मचारियों से मदद के लिए अनुरोध कर सकते/ सकती हैं।

जिन लोगों की मातृ-भाषा अंग्रेज़ी नहीं है उन्हें मदद करने के लिए कमीशन दुभाषिया सेवा का उपयोग करताहै। यदि आपको दुभाषिए की सहायता की आवश्यकता है, तो कृपया अनुवाद व दुभाषिया सेवा (TIS National) से **131 450** पर संपर्क करें तथा उनसे कहें कि आपकी फ़ोन लाईन स्वास्थ्य देख-भाल शिकायत कमीशन (Health Care Complaints Commission) से **1800 043 159** पर मिलाएँ (सोमवार से शुक्रवार, प्रातः 9 बजे से सायः 5 बजे तक)।

शिकायत करते समय मुझे उसमें क्या क्या शामिल करना चाहिए?

आमतौर पर लिखित शिकायत में स्पष्ट रूप से बताना चाहिए कि वास्तव में क्या हुआ, कहाँ और कब यह घटना हुई और उसमें कौन शामिल था।

यदि शिकायत के बारे में अधिक जानकारी हो तो, वह देनी चाहिए तथा शिकायत से संबंधित अन्य उपयुक्त कागज़ातों की प्रतिलिपियाँ भी संलग्न करनी चाहिए।

अपनी इस समस्या का समाधान करने हेतु जो भी अन्य कदम आपने अभी तक लिए हैं उनके बारे में जानकारी भी शामिल करें।

इसके बाद क्या होगा?

1. जब कमीशन को आपकी शिकायत मिलेगी, वह आपको लिखित-रूप से सूचित करेगा और आपको बताएगा कि आपके केस-अधिकारी का संपर्क विवरण क्या है।
2. आमतौर पर, कमीशन आपकी शिकायत की एक प्रतिलिपि स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्त्ता को भेजेगा, जिससे उन्हें उत्तर देने का अवसर मिले।
3. आपकी शिकायत का मूल्यांकन करने के लिए कमीशन के पास 60 दिन होते हैं। मूल्यांकन करने के लिए, कमीशन प्रदान की गई जानकारी देखता है और अन्य संबंधित अधिक जानकारी भी ले सकता है, जैसे कि चिकित्सा संबंधी रिकार्ड।

ध्यान दें:
यदि आप सोचते है कि प्रदानकर्त्ता को सूचित करने से कोई व्यक्ति खतरे में पड़ सकता है या जाँच-पड़ताल पर इसका प्रतिकूल प्रभाव हो सकता है तो अपनी लिखित शिकायत में इसका कारण स्पष्ट रूप से बताएँ।

मैं किस प्रकार के परिणाम की आशा कर सकता/ सकती हूँ?

जब कमीशन सारी संबंधित जानकारी का मूल्यांकन कर लेता है तो वह निर्णय लेता है कि आपकी शिकायत के समाधान का सर्वोत्तम तरीका क्या है।

कमीशन के पास कई विकल्प हैं। आपका केस-अधिकारी आपसे संपर्क करेगा और आपको आपके केस के मूल्यांकन के निर्णय के बारे में बताएगा।

निर्णय लेने के 14 दिन के अन्दर सभी पक्षों को लिखित रूप से मूल्यांकन का निर्णय बताया जाएगा।

अधिक जानकारी

कमीशन संबंधी अधिक जानकारी के लिए कृपया इस वेबसाइट पर देखें: www.hccc.nsw.gov.au

कमीशन से संपर्क करें

यदि आप उपरोक्त सुझावों के विषय में बात-चीत करना चाहते/ चाहती हैं तो स्वास्थ्य देख-भाल शिकायत कमीशन (Health Care Complaints Commission's) की पूछताछ सेवा (Inquiry Service) से संपर्क करें।

कार्यालय का पता
13वीं मंज़िल, 323 कासलरे स्ट्रीट, सिडनी, एन एस डबल्यू 2000
(Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY NSW 2000)

कार्यालय का समय
सोमवार से शुक्रवार, प्रातः 9 बजे से सायः 5 बजे तक

डाक का पता
लॉक्ड मेल बैग 18, स्ट्रॉबेरी हिल्ज़, एन एस डबल्यू 2012
(Locked Mail Bag 18 STRAWBERRY HILLS NSW 2012)

टेलिफ़ोनः (02) 9219 7444
न्यू साऊथ वेल्ज़ में निशुल्कः 1800 043 159

फ़ैक्सः (02) 9281 4585
ईमेलः hccc@hccc.nsw.gov.au

टेलिफ़ोन टाइपराइटर का उपयोग करने वालों के लिए
(02) 9219 7555

दुभाषिया सेवा

यदि आपको दुभाषिए की सहायता की आवश्यकता है तो कृपया अनुवाद व दुभाषिया सेवा (TIS National) से **131 450** पर संपर्क करें तथा उनसे कहें कि आपकी फ़ोन लाईन स्वास्थ्य देख-भाल शिकायत कमीशन (Health Care Complaints Commission) से **1800 043 159** पर मिलाएँ (सोमवार से शुक्रवार, प्रातः 9 बजे से सायः 5 बजे तक)।