

आपकी शिकायत पर सुलह कराना

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

सुलह क्या है ?

स्वास्थ्य सुलह रजिस्ट्री सुलह योग्य शिकायतों का प्रबंधन करती है ?

सुलह दोनों पक्षों के बीच एक बैठक होती है, जिसका नेतृत्व एक स्वतंत्र व्यक्ति करता है, जिसे सुलह कराने वाला /वाली (conciliator) कहते हैं।

बैठक में सुलह कराने वाला /वाली दोनों पक्षों को मुद्दों को पहचानने व उन पर खुले रूप से बातचीत करने का अवसर प्रदान करता है। सुलह का उद्देश्य समझौते द्वारा शिकायत का समाधान करना है।

सुलह कब कराई जाए ?

सुलह सबसे अधिक उपयुक्त होती है जब :

- ▶ शिकायत करने वाले को अतिरिक्त जानकारी या जो बातें घटी हों या जो उपचार प्राप्त हुआ हो, उसकी व्याख्या की आवश्यकता होती है
- ▶ शिकायत करने वाला /वाली परिणाम स्वरूप पैसा वापिस या वित्तीय मुआवज़ा मांग रहा हो।

यह समाधान सन्तोषजनक व समयानुसार हो सकता है जब हर पक्ष एक दूसरे के कार्यों का कारण समझता हो।

सुलह कैसे काम करती है ?

जब शिकायत रजिस्ट्री के पास भेजी जाती है, तो यह शिकायत करने वाले व स्वास्थ्य सेवा प्रदाता दोनों से संपर्क करेगी और सुलह की प्रक्रिया बताएगी। आपको सुलह की बैठक में आने के लिए आधा दिन का समय रखने को कहा जा सकता है। अक्सर केवल एक ही बैठक होती है। सुलह कराने वाला /वाली बैठक के किन्हीं भी नियमों को नियत करने के लिए उत्तरदायी है। वह अपना निर्णय दोनों पक्षों पर जबरदस्ती नहीं लाद सकता/ ती।

सुलह की बैठक में कौन उपस्थित होता है ?

बैठक में शिकायत करने वाला, स्वास्थ्य सेवा प्रदाता और सुलह कराने वाला /वाली उपस्थित होते हैं। किसी कानूनी प्रतिनिधि को आने की अनुमति नहीं दी जाती। लेकिन, सभी पक्ष यदि चाहें, तो किसी सहयोगी व्यक्ति को बैठक में ला सकते हैं।

यह जानना महत्वपूर्ण है

सुलह स्वैच्छिक है

सुलह प्रक्रिया में भाग लेना स्वैच्छिक है। यदि एक पक्ष भाग नहीं लेना चाहता तो सुलह प्रक्रिया नहीं हो सकती।

सुलह गुप्त है

सुलह के दौरान कही गई कोई भी बात या सुलह के लिए तैयार किए गए कागज़ात कहीं और प्रयोग नहीं किए जा सकते, जब तक कि इस प्रक्रिया में शामिल प्रत्येक व्यक्ति इससे सहमत न हो।

किस परिणाम की अपेक्षा की जा सकती है ?

इन परिणामों में जानकारी देना, मौखिक और या लिखित क्षमा याचना और सुरक्षित व बेहतर स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के हल शामिल हो सकते हैं।

कभी कभी वे पक्ष अपना समझौता लिखित रूप में करना चाह सकते हैं।

यदि समझौता न हो, तो क्या होगा ?

सुलह कराने वाला /वाली सुलह की बैठक भंग कर सकता /ती है यदि कोई समझौता होना संभव न लगे या विशेष मुद्दे उठाए गए हों, जिन पर आयोग द्वारा और छानबीन की जाने की आवश्यकता है।

क्या सुलह के बाद शिकायत पर छान-बीन हो सकती है ?

यदि कोई नई सामग्री उपलब्ध हो जाए, जिस पर छान बीन की जाने की ज़रूरत हो या सुलह कराने वाला अतिरिक्त छानबीन कराने का प्रस्ताव रखें तो आयोग सुलह के बाद शिकायत की छान बीन का निर्णय ले सकता है।

आपकी शिकायत पर सुलह कराना

अधिक जानकारी

स्वास्थ्य सुलह रजिस्ट्री के बारे में और अधिक जानकारी के लिए कृपया वेबसाइट पर जाएँ

www.hccc.nsw.gov.au.

स्वास्थ्य सुलह रजिस्ट्री 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

डक का पता

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

दूरभाष : (02) 9219 7474

NSW में निशुल्क : 1800 043 159

फैक्स : (02) 9280 4375

ई-मेल : [हच्छउहच्छ.न्ह.रुव.अु](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

वेबसाइट : www.hccc.nsw.gov.au

दूरभाष टाईपराईटर का प्रयोग करने वाले कृपया

(02) 9219 7555 पर फोन करें

दुभाषिया सेवा

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