

Health Care Complaints Commission (Komisi Keluhan Perawatan Kesehatan) memiliki Rencana Penanganan Privasi (keleluasaan pribadi), yang menjelaskan secara terperinci langkah-langkah yang diambil untuk melindungi privasi Anda. Informasi apa pun yang diberikan kepada Komisi ini akan ditangani sesuai dengan undang-undang yang terkait.

Walaupun proses penyampaian keluhan bersifat rahasia, Komisi ini diwajibkan oleh undang-undang untuk memberitahukan penyedia layanan kesehatan yang dikeluhkan mengenai isi keluhan dan identitas orang yang menyampaikan keluhan tersebut. Apabila keluhan disampaikan atas nama orang lain, Komisi ini akan mempertimbangkan privasi orang tersebut dan biasanya akan meminta persetujuan mereka sebelum menindaklanjuti keluhan.

Jika keluhan berkenaan dengan perawatan pasien, Komisi ini biasanya tidak akan dapat mengambil tindakan tanpa mengungkapkan identitas pasien dan perincian keluhan supaya penyedia layanan kesehatan terkait dapat memberikan kesaksian mengenai apa yang terjadi.

Terkadang, orang ingin menyampaikan keluhan tanpa mengungkapkan identitas mereka atau mengungkapkan bahwa mereka telah menyampaikan keluhan. Komisi ini dapat menjaga kerahasiaan keluhan jika ada kekhawatiran yang beralasan bahwa penyampai keluhan tersebut akan diganggu atau diancam. Walaupun demikian, jika keluhan perlu diungkapkan agar masalah tersebut dapat diselidiki secara sepatutnya, Komisi harus melakukan hal ini untuk bersikap adil terhadap penyedia layanan kesehatan.

Komisi ini dapat mengumpulkan, menggunakan dan mengungkapkan informasi kesehatan pribadi, jika hal ini perlu untuk menangani keluhan secara sepatutnya. Jika keluhan menimbulkan kekhawatiran yang serius mengenai kesehatan atau keselamatan umum, Komisi ini dapat meminta catatan kesehatan dan informasi pribadi tanpa persetujuan pasien.

Komisi dapat mengungkapkan informasi yang berkaitan dengan keluhan kepada pengadilan, polisi, lembaga yang mengatur praktisi kesehatan dan badan-badan lain apabila mengungkapkan informasi tersebut lebih penting bagi kepentingan masyarakat daripada melindungi privasi siapa pun yang terkait dengan keterangan tersebut.

Apabila keluhan berakibat seorang praktisi kesehatan dituntut di depan lembaga disipliner – misalnya Tribunal atau Komite Standar Profesional – baik sidang di depan lembaga tersebut maupun keputusannya biasanya diumumkan kepada masyarakat. Lembaga disipliner dapat merahasiakan informasi tertentu di dalam keputusannya. Biasanya hal ini dilakukan untuk merahasiakan informasi yang dapat mengungkapkan identitas seorang pasien.

Jika Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran mengenai privasi Anda, silahkan menghubungi Komisi Keluhan Perawatan Kesehatan.

Telepon [\(02\) 9219 7444](tel:(02)92197444)

Bebas Pulsa di NSW [1800 043 159](tel:1800043159)

Faks (02) 9281 4585

Email hccc@hccc.nsw.gov.au

Alamat kirim
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Layanan juru bahasa
Orang-orang yang lebih suka memakai bahasa selain bahasa Inggris sebaiknya menghubungi Komisi ini lewat Layanan Juru Bahasa Telepon (TIS) di nomor 131 450. Komisi ini dapat mengatur penyediaan juru bahasa untuk membicarakan keluhan.