

여러분의 의료 분쟁 해결을 지원해드립니다

의료 분쟁 위원회는 의료분쟁 해결을 위한 가장 적합한 방법은 분쟁 해결을 지원하는 것이라고 판단했습니다.

의료분쟁 해결 지원이란?

위원회의 분쟁 해결 서비스는 분쟁 관련 당사자들로 하여금 분쟁의 핵심을 파악하게 하고 분쟁을 해결하는 방법에 대해서 합의하도록 도와줍니다.

이것은 강제적인 절차가 아니며 관련 당사자 중 어느 측도 참여해야 할 의무가 없습니다.

분쟁해결 서비스는 분쟁 관련 당사자들에게 무료로 독립적이고 중립적인 서비스를 제공하고 있습니다.

분쟁 해결 서비스를 통해서서는 보상금 또는 손해배상금을 받게 될 수 없다는 것을 유념하시기 바랍니다.

분쟁 해결 지원은 어떻게 진행되는가?

분쟁 해결 담당 직원은 분쟁을 다루어 본 경험을 많이 갖고 있으며, 여러분이 분쟁을 해결하는데 있어서 어떻게 도와 줄 수 있는지에 대한 정보를 제공할 것입니다.

분쟁 해결 담당 직원은 다음과 같은 도움을 줄 수 있습니다:

- ▶ 분쟁을 유발하는 문제들을 해결하기 위한 아이디어들을 제시한다
- ▶ 상대방의 관점에 대한 폭넓은 이해를 갖도록 도와준다
- ▶ 당사자들끼리의 의사소통을 도와준다
- ▶ 성취될 수 있는 결과에 대한 이해를 도와준다
- ▶ 의료 제도에 대한 일반적인 정보를 제공한다

분쟁해결 담당 직원은 나를 어떻게 도와 줄 수 있나?

분쟁의 성격과 개인이 의료 분쟁을 통해서 얻고자 하는 결과가 무엇인가에 따라서 많은 다른 접근법이 있습니다.

어떤 사람들은 의료 서비스 당국이나 또는 의료 서비스를 제공한 당사자들을 만나서 의논하기를 원할 것입니다.

다른 사람들은 의료 서비스를 제공한 당사자들을 직접 접촉하기를 원치 않고 그들의 불만에 대해서 서면으로 응답 받기를 원할 것입니다.

분쟁 해결 담당 직원은 다음과 같은 것들을 할 수 있습니다:

- ▶ 회의를 주선하고, 회의를 위한 준비를 도와주고 그리고 당사자들과 함께 회의에 참석한다
- ▶ 회의 중 도달한 합의를 계속 추적하는 것을 도와준다
- ▶ 직접적인 접촉을 원하지 않으면 당사자들 간의 합의를 중재한다
- ▶ 서면 응답을 얻고 검토하는 것을 도와준다.

어떤 결과를 기대할 수 있나?

불만의 성격 그리고 관련된 당사자들이 성취하고자 하는 것이 무엇이냐에 따라서 분쟁 해결 절차는 다음과 같은 것들을 성취할 수 있습니다:

- ▶ 사과문
- ▶ 불편을 끼친 것에 대한 인정
- ▶ 상황에 대한 정보 또는 설명
- ▶ 동일한 사고가 재발하는 것을 방지하는 변경 조치 정보
- ▶ 의료 서비스 또는 치료의 지속
- ▶ 당사자 간의 향상된 의사소통

- ▶ 검토/ 향상된 의료 서비스
- ▶ 경우에 따라서, 불만 신고 당사자에 대한 환급 또는 추가/대체 서비스의 제공

보다 자세한 정보

동 위원회에 대한 보다 자세한 정보를 원하시면 다음 웹사이트를 방문하면 됩니다.

www.hccc.nsw.gov.au

위원회로의 문의

만일 여러분의 위에서 제시한 사항들에 대해 더 의논할 것 있다면, 의료 분쟁 해결 위원회의 민원실로 연락하시기 바랍니다.

사무실 주소

Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY
NSW 2000

근무 시간

오전 9.00 부터 오후 5.00 월요일에서 금요일

우편 주소

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

전화 (02) 9219 7444

NSW 주 내 무료 전화 1800 043 159

팩스: (02) 9281 4585

이메일 hccc@hccc.nsw.gov.au

전화 타자기를 이용하는 분들은 위한 번호는
(02) 9219 7555 입니다

통역 서비스

통역이 필요하시면, 다음의 통역서비스 전화 **131 450** 으로 전화하여 의료 분쟁 위원회 (Health Care Complaints Commission) 전화 **1800 043 159**(월요일부터 금요일 오전 9시부터 오후 5시)로 연결해 달라고 하시기 바랍니다.