

보건 의료에 관한 우려가 있으십니까?



만약 당신이 받은 의료서비스에 대한 우려가 있다면 가능한 한 빨리 그 서비스 제공자에게 이야기하십시오. 종종 이것이 우려를 해소하는 가장 빠르고 효과적인 방법입니다.

불만은 종종 환자와 의료서비스 제공자 사이에 의사소통이 충분히 이루어지지 않은 결과로 생깁니다. 당신이 불만을 제기하면 대부분의 경우에 의료서비스 제공자는 그것을 해소하고자 노력할 것입니다. 서비스 제공자와 당신이 직접 불만을 해소하는 데 관한 조언은 다음의 웹사이트에서 다운로드하실 수 있습니다.
www.hccc.nsw.gov.au.

어떤 경우에는 당신이 서비스 제공자의 반응에 만족하지 않을 수도 있을 것입니다. 그렇다면 당신은 보건의료 불만접수 위원회의 서비스에 (02) 9219-7444 로 연락하시거나, 무료 전화인 1800 043 159 에 연락하셔야 합니다.

만약 당신의 불만이 성폭력이나 육체적 폭력에 관한 것이거나 혹은 사람의 건강이나 안전에 직접적인 관련이 있는 사안일 때는 위원회에 즉시 연락하셔야 합니다.

보건의료 불만접수 위원회란 무엇입니까?

보건의료 불만접수 위원회는 NSW 주에서 제공되는 의료서비스에 대한 불만을 처리하는 독립적인 기구입니다.

위원회는 중립적이며, 공공보건과 안전을 보호하는 일을 수행합니다.

위원회의 권한은 보건의료 불만 법령 1993 에 설명되어 있습니다.

누가 불만을 제기할 수 있습니까?

누구든지 불만을 제기할 수 있으며, 다음과 같은 사람이 그 예입니다:

- 의료 서비스를 받은 환자
- 부모나 보호자
- 친척, 친구 또는 본인이 선택한 대리인
- 의료서비스 제공자 또는 그 외 우려를 가지고 있는 사람.

누구에 대해서 불만을 제소할 수 있습니까 ?

위원회 NSW 주 내의 그 어떤 의료서비스 제공자에 대한 불만 사항이라도 처리하며, 다음과 같은 사람이 여기에 포함됩니다:

- 의사, 간호사, 치과의사 등의 공인 의료인
- 침술의, 자연요법사, 심리치료사 등의 비공인 서비스 제공자
- 공립 병원, 사립 병원이나 메디컬센터등의 의료서비스 기관

불만을 어떻게 제기해야 합니까?

불만은 반드시 서면으로 위원회에 제기해야 합니다. 저희 웹사이트

www.hccc.nsw.gov.au 에서 불만접수 용지를 다운로드 할 수 있으며, 직접 편지를 쓰셔도 됩니다.

당신의 불만을 서면으로 작성하시기 전에, 우려사항에 대해 의논하기 위해서 (02) 9219 7444 나 무료 전화 1800 043 159 로 문의서비스에 연락해 보시는 것도 좋을 것입니다. 때로는 불만을 공식적으로 제기하는 것보다 더 빠르고 더 적절하게 당신의 우려를 해소할 수 있는 방법들이 있기도 합니다. 문의서비스 직원이당신의 우려를 해소할 수 있는 최선의 방법에 대하여 조언을 드릴 것입니다.

만약 불만을 서면으로 작성하는 데 어려움이 있으시면 문의서비스 직원에게 도움을 요청하실 수 있습니다.

위원회는 영어가 모국어가 아닌 사람을 위해서 통역서비스를 이용합니다. 만약 통역이 필요하시면 번역 및 통역 서비스(TIS National)에 131 450 으로 연락해서 보건의료 불만접수 위원회에 1800 043 159 로 통화연결을 요청하십시오. (월-금 오전 9 시-오후 5 시)

불만접수 시 어떤 정보를 포함시켜야 하나요?

대개 서면으로 불만을 작성할 때에는 실제로 무슨 일이 일어났는지, 어디서, 언제 그 일이 벌어졌는지, 그리고 누가 연관되었는지 분명히 약속해야 합니다.

그 불만에 대한 어떠한 부수적인 정보나 기타 관련된 문서가 있으면 그 사본을 첨부하십시오.

당신의 우려를 해소하기 위해 이미 취한 모든 행위가 있으면 그에 관한 정보를 포함시키십시오.

다음에는 무슨 일이 벌어집니까?

1. 위원회가 당신의 불만을 접수하면, 이를 당신에게 서면으로 통고하고, 당신의 케이스 담당관의 연락처를 알려줄 것입니다.
2. 일반적으로 위원회는 당신의 불만 내용의 사본을 의료서비스 제공자에게 주어서 그들이 그 불만에 응답할 수 있는 기회를 갖도록 합니다.
3. 위원회는 60일의 기간에 당신의 불만을 평가합니다. 그렇게 하기 위해서 위원회는 제공된 정보를 검토하고 관련된 추가적인 정보, 예를 들면 진료기록 등을 구해 보려고 할 수도 있습니다.

주의:

제공자에게 통보하는 것이 어떤 사람을 위협에 취하게 하거나 조사에 부정적인 영향을 주게 될 것이라고 생각하신다면 당신은 불만서에 분명히 그 이유를 설명해야 합니다.

내가 어떤 결과를 기대할 수 있습니까?

위원회가 모든 관련정보를 평가하고 나서 당신의 불만을 처리하는 가장 최선의 방법을 결정합니다.

위원회는 다양한 선택방법을 가지고 있습니다. 당신의 케이스 담당관은 당신에게 연락하여 평가 판정을 통지할 것입니다.

관련된 모든 당사자들에게는 판정이 내려진 14일 이내에 서면으로 평가 판정을 통보하게 됩니다.

추가 정보

위원회에 대한 더 자세한 정보를 원하시면 웹사이트를 방문하십시오.

www.hccc.nsw.gov.au

위원회 연락처

만약 위에 제시된 내용 중 상의하고 싶은 점이 있으면 보건의료 불만접수 위원회로 연락하십시오.

사무실 주소
Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY
NSW 2000

근무 시간
월요일 - 금요일 오전 9시-오후 5시

우편 주소
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

전화: (02) 9219 7444

NSW 주 내 무료전화: 1800 043 159

팩스: (02) 9281 4585

이메일: hccc@hccc.nsw.gov.au

전화 타이프라이터를 이용하시는 분들은 (02) 9219 7555 로 전화하십시오.

통역 서비스

만약 통역이 필요하시면 번역 및 통역 서비스(TIS National)에 131 450 으로 연락하셔서 보건의료 불만접수 위원회에 1800 043 159 로 통화연결을 요청하십시오. (월-금 오전 9시-오후 5시)