

RESUELVA SUS INQUIETUDES SOBRE LA ATENCIÓN DE SU SALUD

Si le preocupa el tratamiento o servicio de salud que ha recibido, hable con el proveedor del servicio lo antes posible. Esta suele ser la manera más rápida y eficaz de resolver cualquier dificultad.

Cómo plantear su problema

Comience inmediatamente

Procure resolver el problema lo antes posible y de la manera más fácil y directa – por ejemplo, llamando por teléfono. A algunas personas les resulta más fácil exponer sus inquietudes por escrito.

Sea claro

Antes de ponerse en contacto con el proveedor del servicio de salud, usted debe tener en claro qué es exactamente lo que le preocupa. Trate de no exaltarse; simplemente exponga los hechos y sus inquietudes.

Sea justo

Es importante informar a la persona que usted se está comunicando con ella a causa de un problema o dificultad que desea discutir. Es posible que la otra parte necesite disponer de más tiempo para hablar con usted con detenimiento. Recuerde que la persona posiblemente no tenga idea que hubo un problema y tal vez necesite tiempo para analizarlo.

Proporcione la información esencial

Prepare la información esencial que su proveedor necesite a fin de resolver el problema. Las siguientes preguntas pueden servirle de guía.

Quiénes son las partes implicadas

No olvide indicar, como mínimo:

- ▶ su nombre, dirección y número telefónico
- ▶ si está escribiendo en nombre de otra persona – en tal caso, incluya el nombre y relación (por ejemplo, amigo, hijo, esposa)
- ▶ el nombre y título del proveedor implicado.

Qué ocurrió

Describa brevemente los hechos que llevaron a la queja y exponga datos pertinentes como fecha y hora.

Cuál es el problema

Exponga sus inquietudes específicas (por ejemplo, violación de la confidencialidad, falta de información, el proveedor lo atendió con mucha prisa).

Si la lista es larga, enumere los temas en orden de importancia.

Qué resultados espera

Sea explícito en lo que espera conseguir (por ejemplo, una disculpa, información acerca de su estado, una explicación, otro tratamiento).

Indique si prefiere una reunión, una respuesta por escrito o hablar del asunto por teléfono.

Recuerde

Analice la información proporcionada y considere el asunto desde el punto de vista de la otra parte.

Pida al proveedor del servicio de salud que le explique lo que no haya entendido.

Existen distintas maneras de plantear su problema. Los siguientes consejos le pueden ayudar a obtener la información que desea.

RESUELVA SUS INQUIETUDES SOBRE LA ATENCIÓN DE SU SALUD

Consejos para hacer llamadas telefónicas

- ▶ Verifique quién es la persona adecuada para tratar su problema – pregunte si no lo sabe.
- ▶ Anote el nombre de la persona con quien hable y la fecha.
- ▶ Pregunte si necesita presentar su queja por escrito o si se puede tratar por teléfono.
- ▶ Pregunte además cuándo podrá recibir noticias acerca de su queja y si esto será por escrito o por teléfono.

Consejos para presentar su queja por carta

- ▶ Siempre quédese con una copia antes de enviar la carta y deje pasar unas semanas para que el proveedor del servicio de salud tenga tiempo de responderle.
- ▶ Puede también llamar unos días más tarde para verificar si su carta ha sido recibida.
- ▶ Exponga claramente la información esencial que necesite el proveedor para considerar el problema.

Consejos con respecto a las reuniones

- ▶ Proporcione sus preguntas al proveedor del servicio de salud por adelantado. Dígale al proveedor lo que quiere lograr de la reunión.
- ▶ Considere llevar a cabo la reunión en un lugar neutral. Puede asistir con una persona de apoyo. Informe al proveedor si desea llevar a otra persona.
- ▶ Puede tomar nota durante la reunión, no obstante, si desea grabar, debe contar con el consentimiento previo de todos.

Para mayor información

Para mayor información sobre la Comisión, visite el sitio web www.hccc.nsw.gov.au.

Póngase en contacto con la Comisión

Si desea hablar de cualquiera de las sugerencias hechas aquí, póngase en contacto con el Servicio de Información de la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (Health Care Complaints Commission's Inquiry Service).

Dirección

Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Horario de Oficina

9:00 a 17:00 horas
de lunes a viernes

Dirección postal

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Teléfono: (02) 9219 7444

Llamada gratuita

dentro de NSW: 1800 043 159

Fax: (02) 9281 4585

E-mail: hccc@hccc.nsw.gov.au

Para las personas que usan
teleimpresoras, llamar
al **(02) 9219 7555**

Servicio de interpretación

Si necesita un intérprete, llame al Servicio de Interpretación y Traducción (TIS National) al **131 450** y pida que lo conecten con la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (*Health Care Complaints Commission*) al **1800 043 159** (de lunes a viernes, 9:00 a 17:00 horas).