

# ДА ЛИ СТЕ ЗАБРИНУТИ ЗБОГ ПРУЖЕНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ НЕГЕ?



Ако сте забринути због пружене здравствене услуге, обратите се даваоцу услуге што је пре могуће. То је често најбржи и најефикаснији начин да се реше питања која изазивају забринутост.

Жалбе су често последица лоше комуникације између пацијента и даваоца здравствених услуга. У већини случајева, давалац здравствених услуга ће покушати да реши питања која вас забрињавају. На вебсајту [www.hccc.nsw.gov.au/publications](http://www.hccc.nsw.gov.au/publications) наћи ћете савете о томе како да решите питања која вас забрињавају директно са даваоцем услуга.

У неким случајевима можда нећете бити задовољни са одговором даваоца услуга. Тада би требало да ступите у контакт са Информативном службом Комисије за испитивање жалби о здравственим услугама (Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission) на (02) 9219 7444 или на бесплатан број 1800 043 159.

Ако се ваша жалба односи на сексуални или физички напад или се тиче тренутног здравственог стања или безбедности, требало би одмах да контактирате Комисију.

## Шта ради Комисија за испитивање жалби о здравственим услугама?

Комисија за испитивање жалби о здравственим услугама је независно тело које испитује жалбе о здравственим услугама у Новом Јужном Велсу.

Комисија поступа непристрасно и делује да би заштитила здравље и безбедност грађана.

Овлашћења Комисије су одређена *Законом о жалбама на здравствене услуге из 1993.* (*Health Care Complaints Act 1993*).

## Ко може да се жали?

Свако може да се жали. То може да буде:

- пацијент који је примио здравствену услугу
- родитељ или старатељ
- рођак, пријатељ или заступник кога је изабрала особа у питању

- давалац здравствене услуге или нека друга особа која је забринута.

## На кога могу да се жалим?

Комисија испитује жалбе које се односе на било ког даваоца здравствених услуга у Новом Јужном Велсу. Ту спадају:

- регистровани здравствени радници, као што су лекари, медицинске сестре и зубари
- нерегистровани даваоци услуга, као што су особе које лече акупунктуром, натуропати и психотерапеути
- здравствене организације, као што су државне и приватне болнице или медицински центри.

## Како могу да поднесем жалбу?

Ваша жалба Комисији мора да буде у писменој форми. Образац за подношење жалбе можете одштампати са нашег вебсајта [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au) или можете једноставно да напишете писмо.

Пре него што напишете жалбу, можда бисте желели да ступите у контакт са Информативном службом Комисије на (02) 9219 7444 или на бесплатан број 1800 043 159, и да поразговарате о питањима која вас забрињавају. Понекад се жалбе могу решити на прикладнији и бржи начин од подношења званичне жалбе. Особље Информативне службе даће вам савет о најбољем начину на који можете да решите питања која вас забрињавају.

Ако имате проблема да саставите писмену жалбу, можете затражити помоћ од особља Информативне службе.

Комисија користи тумаче како би помогла особама чији матерњи језик није енглески. Ако вам је потребан тумач, молимо вас да назовете Службу тумача и преводилаца (Translating and Interpreting Service - TIS National) на **131 450** и замолите их да вас повежу са Комисијом за испитивање жалби о здравственим услугама (Health Care Complaints Commission) на **1800 043 159** (од понедељка до петка, од 9 ујутру до 5 по подне).

### Које информације треба да наведем у жалби?

Углавном, у писменој жалби треба јасно да опишете шта се заправо догодило, где и када се случај догодио, и ко је био умешан.

Приложите све додатне информације и копије свих докумената који имају везе са жалбом.

Наведите податке о свим поступцима које сте већ предузели да бисте решили питања која вас забрињавају.

### Шта ће се после тога догодити?

1. Када прими вашу жалбу, Комисија ће вас о томе писмено обавестити и добићете информације за контакт особе која ће радити на вашем случају.
2. Комисија обично шаље копију жалбе даваоцу здравствених услуга да би давалац могао да одговори на жалбу.
3. Комисија има рок од 60 дана у коме да процени вашу жалбу. Да би то могла да уради, Комисија ће размотрити достављене информације, а може и да прибави одговарајуће додатне информације, нпр. здравствену евиденцију.

### Напомена:

*Ако сматрате да ће неко бити изложен опасности или да ће се прејудиицирати истрага ако се обавести давалац здравствене услуге, у вашој писменој жалби мораћете јасно да образложите такав став.*

### Какав исход могу да очекујем?

Када размотри све релевантне податке, Комисија ће одлучити на који начин је најбоље да се реши ваша жалба. Комисији стоје на располагању разне опције. Службеник који ради на вашем случају обавестиће вас о одлуци.

Све стране у спору ће добити писмено обавештење о одлуци у року од 14 дана од дана доношења одлуке.

### Додатне информације

За више информација о Комисији, молимо вас погледајте вебсајт [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au).

### Како да контактирате Комисију

Ако желите да поразговарате о било којем предлогу који је горе наведен, контактирајте Информативну службу Комисије за испитивање жалби о здравственим услугама.

Адреса канцеларије:  
Level 13, 323 Castlereagh Street,  
SYDNEY NSW 2000

Радно време:  
Од 9.00 ујутру до 5.00 по подне, од  
понедељка до петка

Поштанска адреса:  
Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Телефон: (02) 9219 7444  
Бесплатан број у Новом Јужном Велсу: 1800  
043 159  
Факс: (02) 9281 4585  
Е-пошта: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)  
Особе које користе телепринтер треба да  
назову (02) 9219 7555.

### Служба тумача

Ако вам је потребан тумач, молимо вас да назовете Службу Тумача и преводилаца (Translating and Interpreting Service - TIS National) на **131 450**, и замолите их да вас повежу са Комисијом за испитивање жалби о здравственим услугама на **1800 043 159** (од понедељка до петка, од 9 ујутру до 5 по подне).