

对你所得到的医疗服务感到关注？



如果你对你所得到的医疗服务感到关注，你应尽快同服务方开展讨论。通常情况下，这样做是解决你的关注的最快捷、最有效的方法。

投诉经常是因为病人与医疗服务方之间出现沟通问题。如果你把关注问题提出来，在大多数情况下医疗服务方会尽力加以解决。你可从下列网址下载直接与你的服务方解决你的关注的提示：

www.hccc.nsw.gov.au/publications.

有时你可能会对服务方的回复感到不满意。那样的话你就应该拨打 **(02) 9219 7444** 或是拨打免费电话 **1800 043 159** 联络医疗卫生投诉委员会的咨询服务处。

如果你的投诉涉及性侵犯、人身袭击或事关某人的即刻健康或安全，你应该立即联络本委员会。

医疗卫生投诉委员会是什么样的机构？

医疗卫生投诉委员会是处理针对新州境内提供的医疗服务提出的投诉的一个独立机构。

委员会恪守公正，以保护公众健康安全为己任。

*医疗卫生投诉法（1993年）*列出了委员会的权力。

谁可提出投诉？

任何人都可提出投诉。投诉人可能是：

- 接受医疗服务的病人
- 家长或监护人
- 亲戚、朋友或上述人士选择的代表
- 医疗服务方、或其他关注人士。

我可以投诉谁？

本委员会处理针对新州境内任何医疗服务方的投诉。其中包括：

- 注册执业人士，比如医生、护士和牙医
- 未注册服务人员，比如针灸师、自然疗法师、心理疗法师
- 医疗服务组织，比如公立医院、私立医院或医疗中心

我怎样提出投诉？

你提交给委员会的投诉必须是书面形式。你可以从我们的网址 www.hccc.nsw.gov.au 下载投诉表格或者直接写信投诉。

在你提出投诉之前，或许你想拨打 **(02) 9219 7444** 或者拨打免费电话 **1800 043 159** 来联络委员会的咨询服务处，讨论你的关注。有时可以利用比正式投诉更合适、更快捷的方式来解决你的关注。咨询服务处的工作人员会告诉你什么方式是解决你的关注的最好方式。

如果你对书面提出投诉感到有困难，你可以请咨询服务处工作人员帮助你。

委员会利用传译服务来协助非英语背景人士。如果你需要传译员，请拨打 **131 450** 联络翻译传译服务处（TIS 全国号码），请他们帮你拨打 **1800 043 159** 接通医疗卫生投诉委员会（星期一至星期五，上午9点—下午5点）。

投诉材料中应包括什么内容？

一般来说，书面投诉材料应清楚说明发生的事实，包括事件发生时间、地点、所涉人员。

任何其他有关材料或文件也应附在投诉材料后面。

写明你为了解决关注已经采取的任何行动。

接下来是什么步骤？

1. 委员会接到你的投诉后，会书面通知你，并告知负责处理你的投诉的个案工作人员的联系方式。
2. 一般情况下委员会将向医疗服务方提供一份你的投诉材料，以便让对方有机会对投诉做出回复。
3. 委员会可用 **60** 天的时间来评估你的投诉。在评估时，委员会将考虑所提供的材料，并且可能获取进一步的相关材料，比如医疗纪录等。

注：

如果你认为通知医疗服务方会使某人承担风险或给调查带来不利影响，你必须在书面投诉材料中明确说明其中的原因。

我能预期什么样的结果？

等委员会对所有相关材料评估完毕，委员会就怎样才能最合适地处理你的投诉作出决定。

委员会有多种决定方案。你的个案工作人员将会与你取得联系，告知评估决定。

在做出决定的 **14** 天之内，委员会将把评估决定书面通知有关各方。

更多资讯

如要了解有关委员会的更多资讯，请浏览下列网址 www.hccc.nsw.gov.au。

与委员会取得联系

如果你要讨论上述任何一项建议，请联络医疗卫生投诉委员会咨询服务处。

办公地址

Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

办公时间

星期一至星期五，上午 9 点至下午 5 点

通讯地址

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

电话号码: (02) 9219 7444
新州境内免费电话: 1800 043 159

传真: (02) 9281 4585
电子邮件: hccc@hccc.nsw.gov.au

使用电话打字机人士请拨打下列号码：
(02) 9219 7555

传译服务

如果你需要传译员，请拨打 **131 450** 联络翻译传译服务处（TIS 全国号码）请他们帮你拨打 **1800 043 159** 接通医疗卫生投诉委员会（星期一至星期五，上午 9 点—下午 5 点）。