

# 协助你解决投诉

医疗服务投诉委员会Health Care Complaints Commission决定，辅助解决计划Assisted Resolution是解决你的投诉的最适当的手段。

## 什么是辅助解决计划？

委员会的投诉解决服务处协助投诉的当事各方澄清争议问题，并努力达成解决方案。

这是一个自愿程序，任何一方都不必勉强参加。

投诉解决服务是一项独立与中立的服务，免费为投诉当事各方提供。

请注意，投诉解决服务无权就赔偿或损失索赔做出裁决。

## 辅助解决计划如何运作？

投诉解决官员具有处理投诉的经验，他们将就如何协助你解决投诉提供信息。

投诉解决官员协助人们：

- ▶ 提出解决投诉起因问题的方案
- ▶ 更好地了解对方的想法
- ▶ 相互沟通
- ▶ 了解可能达到的结果
- ▶ 了解关于医疗卫生系统的一般信息。

## 投诉解决官员如何协助我？

根据投诉性质以及投诉人希望达到什么目的，有各种不同的解决办法。

有些人希望与医疗服务人员或机构对话，讨论他们关注的问题。

另一些人不希望与服务提供者直接接触，而希望对方通过书面形式答复他们的投诉。

## 投诉解决官员能够做到：

- ▶ 安排会议，协助人们准备会议所需资料，并与当事各方一起参加会议
- ▶ 协助会议的后续工作，确保会议作出的协议得以执行
- ▶ 如果各方不愿意直接接触，作为中间人在各方之间协助商谈
- ▶ 协助取得或查阅书面答复。

## 我能够期待哪些结果？

根据投诉的性质及当事人的愿望，辅助解决计划可取得以下结果：

- ▶ 道歉
- ▶ 对你的忧虑表示理解
- ▶ 就发生的事件提供信息或解释
- ▶ 对如何防止发生同样事件提出改善的建议
- ▶ 继续医疗服务或治疗
- ▶ 改善双方之间的沟通
- ▶ 审查及/或者改进业务
- ▶ 在某些情况下，为投诉者退款或者提供额外/替代服务。

# 协助你解决投诉

## 详细信息

了解有关委员会的详细信息，请浏览网站 [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)。

## 与委员会联系

如果你想探讨上述任何建议，请与医疗服务投诉委员会的问询处联系。

## 办事处地址

Level 13, 323 Castlereagh Street,  
SYDNEY NSW 2000

## 办公时间

星期一至星期五上午9时至下午5时。

## 邮寄地址

Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

电话: (02)9219 7444

州内长途免费电话: 1800 043 159

传真: (02)9281 4585

电子邮件: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

使用打字电话请拨: (02)9219 7555

## 传译服务

如果你需要传译员，请联系电话传译服务（全国范围）**131450**，并请他们为你接通医疗服务投诉委员会，号码**1800 043 159**（星期一至星期五上午9时至下午5时）。