

解除你对 医疗服务的不满

如果你对于得到的治疗或医疗服务感到不满，请尽快与你的服务提供者交谈。通常，这是解除不满的最快和最有效的途径。

如何提出你的不满？

立即提出

尽快以最简单和最直接的方式提出你的不满，例如打电话。有些人可能觉得以书面方式提出较容易。

明确提出

在与医疗卫生提供者联系之前，先理清你的不满和问题。尽量避免感情色彩，只陈述事实和你的不满。

公平合理

重要的是让对方理解，你与他们联系是希望讨论你的一些不满与投诉。他们或许需要安排一个时间，和你做一次长谈。请记住，对方可能没有意识到存在的问题，或许还需要时间了解情况。

提供必要的信息

准备好服务提供者为了解决你的不满所需要了解的必要信息。以下问题可有助于你的准备。

当事人是谁？

请记住至少包含以下信息：

- ▶ 你的姓名、地址和电话号码
- ▶ 如果你是代表他人投诉，请提供他们的姓名，以及你与他们的关系（如朋友、儿子、妻子）
- ▶ 医疗服务提供者的姓名和职称。

发生了什么？

简短描述导致投诉的事件，并说明有关的日期和时间。

你对何事不满？

列出你的不满（例如泄露个人隐私、缺少信息、医疗服务者匆忙行事）。

如果内容很长，请根据各项问题的重要程度用号码依次列出。

你希望达到什么结果？

明确提出你所希望达到的结果（例如道歉、关于你的病情的信息、解释、进一步治疗）。

表明你是否希望安排会面、书面答复或电话讨论。

请记住

听取对方提供给你的信息，从对方的角度考虑此问题。

请医疗服务提供者解释你不懂的信息。

有各种途径可提出你的不满。以下提示可帮助你获得所需的信息。

电话提示

- ▶ 明确谁是处理你的问题的负责人
 - 如果不知道就查问一下。
- ▶ 记下对话人的姓名和对话日期
- ▶ 询问是否需要以书面形式提出你的不满，或者能否通过电话解决你的不满。
- ▶ 询问何时能够收到对你的投诉的答复，以及此答复是否将以书面形式或通过电话提供。

解除你对 医疗服务的不满

书信提示

- ▶ 在寄信前复印留底，给医疗服务提供者留出几周时间对你的信做出答复。
- ▶ 在寄出信的几天后或许应打电话查问你的信是否寄到。
- ▶ 清楚列出医疗服务提供者处理你的不满所需的必要信息。

会议提示

- ▶ 在开会前将你要提出的问题提前交给医疗服务提供者，告诉他们你希望通过会议达到哪些结果。
- ▶ 考虑在一个中立的场所会面。你可邀请一位支持者陪同你参加会议。如果将有人陪同你到会，请通知医疗服务提供者。
- ▶ 会议中可做笔记，但是如果你想将会会议录音，必须事先征得所有当事人的同意。

详细信息

了解有关医疗服务投诉委员会的详细信息，请浏览网站

www.hccc.nsw.gov.au。

与投诉委员会联系

如果你希望讨论上述任何建议，请与医疗服务投诉委员会问讯处联系。

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

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）。