

La Comisión tiene un Plan de Manejo de la Privacidad, donde se describen en detalle las medidas tomadas para proteger su privacidad. Cualquier información provista a la Comisión se tratará conforme a la legislación pertinente.

Aunque el proceso de queja es confidencial, la Comisión está obligada por ley a notificar al proveedor de servicios de salud correspondiente sobre el carácter de la queja y la identidad de la persona que la presentó. Cuando se presenta una queja en nombre de otra persona, la Comisión tomará en cuenta la privacidad de esa persona y procurará generalmente obtener su consentimiento antes de proseguir con la queja.

Cuando la queja tiene que ver con el tratamiento de pacientes, la Comisión por lo general no podrá actuar sin divulgar la identidad de los pacientes y pormenores de la queja, a efectos de que el proveedor de servicios de salud pueda hacer una declaración sobre lo sucedido.

A veces, una persona desea quejarse sin revelar su identidad o el hecho de que se ha quejado. La Comisión puede mantener confidencial una queja si existe un temor razonable de que el reclamante pueda sufrir acoso o intimidación. Si es necesario divulgar la queja a fin de investigar el asunto correctamente, la Comisión debe hacerlo para ser justa con el proveedor de servicios de salud.

La Comisión puede recopilar, usar y divulgar información de salud privada, si ello es necesario para tratar una queja de manera apropiada. Si una queja plantea graves asuntos de salud pública o seguridad, la Comisión puede requerir archivos e información de salud privada sin el consentimiento del paciente.

La Comisión puede divulgar la información relacionada con la queja a los tribunales de justicia, la policía, autoridades reguladoras de los profesionales de salud y otros organismos, cuando el interés público en divulgar la información excede el interés público en proteger la privacidad de la persona a quien se refiere la información.

Cuando como resultado de una queja un profesional es procesado ante un organismo disciplinario, tal como un Tribunal o Comité de Normas Profesionales, tanto la audiencia ante ese organismo y la decisión de éste generalmente se hacen públicas. El organismo disciplinario puede suprimir cierta información en su decisión. Generalmente se usa esto para suprimir cualquier información que pudiera identificar a un paciente.

Si usted tiene alguna pregunta o inquietud sobre su privacidad, sírvase contactar a la Comisión.

**Teléfono** [\(02\) 9219 7444](tel:(02)92197444)

**Llamada gratis en NSW** [1800 043 159](tel:1800043159)

**Fax** (02) 9281 4585

**Email** [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

**Dirección postal** Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

**Servicio de intérpretes** Las personas que prefieren un idioma distinto del inglés, deberán contactar a la Comisión por intermedio del Servicio Telefónico de Intérpretes (TIS), llamando al 131 450.

La Comisión puede utilizar Intérpretes para discutir una queja.