

ASISTENCIA PARA RESOLVER SU QUEJA

La Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (*Health Care Complaints Commission*) ha decidido que la manera más adecuada de resolver las quejas es a través de la Resolución Asistida (*Assisted Resolution*).

¿Qué es la Resolución Asistida?

El Servicio de Resolución de la Comisión ayuda a las partes implicadas en una queja a identificar los elementos del conflicto y tratar de llegar a un acuerdo para su resolución.

Es un proceso voluntario y ninguna de las partes tiene obligación de participar.

El Servicio de Resolución es independiente y neutro, como así también gratuito para las partes implicadas.

Cabe destacar que el Servicio de Resolución no puede adjudicar indemnización por daños y perjuicios.

¿Cómo funciona la Resolución Asistida?

Los Funcionarios de Resolución son expertos en manejar quejas y le proporcionarán información sobre la manera en que podrían ayudarle a resolver su problema.

Dichos funcionarios ayudan a:

- ▶ generar ideas para resolver los problemas que dieron origen a la queja.
- ▶ comprender mejor el punto de vista de la otra parte

- ▶ comunicarse entre las partes
- ▶ entender los resultados que se pueden lograr
- ▶ obtener información general sobre el sistema de salud.

¿Cómo puede ayudarme el Funcionario de Resolución?

Existen muchas maneras de llegar a una resolución dependiendo de la queja y de lo que la persona desea lograr.

Algunas personas desean hablar con el servicio médico o trabajador de salud a fin de discutir sus inquietudes.

Otros no desean contacto directo con el proveedor del servicio sino que prefieren una respuesta por escrito a su queja.

Los Funcionarios de Resolución pueden:

- ▶ organizar reuniones, ayudar a prepararse para las reuniones y asistir a ellas con las partes que intervienen
- ▶ ayudar con el seguimiento posterior de cualquier acuerdo logrado en la reunión
- ▶ negociar entre las partes si no desean contacto directo
- ▶ ayudar a obtener y considerar respuestas escritas.

ASISTENCIA PARA RESOLVER SU QUEJA

¿Qué resultados puedo esperar?

Dependiendo de la queja y de lo que las partes quieren conseguir, la Resolución Asistida puede lograr lo siguiente:

- ▶ una disculpa
- ▶ reconocimiento de las dificultades sufridas
- ▶ información o explicación acerca de lo ocurrido
- ▶ información acerca de cualquier cambio que tenga como objeto evitar que el mismo problema vuelva a ocurrir
- ▶ continuación de la atención médica o tratamiento
- ▶ una mejor comunicación entre las partes
- ▶ mejores prácticas
- ▶ en ciertos casos, reembolso al reclamante, o servicios adicionales/de reemplazo.

Para mayor información

Para mayor información sobre la Comisión, visite el sitio web www.hccc.nsw.gov.au.

Póngase en contacto con la Comisión

Si desea hablar de cualquiera de las sugerencias hechas aquí, póngase en contacto con el Servicio de Consulta de la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (*Health Care Complaints Commission's Inquiry Service*).

Dirección

Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Horario de Oficina

9:00 a 17:00 horas
de lunes a viernes

Dirección postal

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Teléfono: (02) 9219 7444
Llamada gratuita dentro de NSW: 1800 043 159
Fax: (02) 9281 4585
E-mail: hccc@hccc.nsw.gov.au

Para las personas que usan teleimpresoras, llamar al **(02) 9219 7555**

Servicio de interpretación

Si necesita un intérprete, llame al Servicio de Interpretación y Traducción (TIS National) al **131 450** y pida que lo conecten con la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (*Health Care Complaints Commission*) al **1800 043 159** (de lunes a viernes, 9:00 a 17:00 horas).