

# 對你所得到的醫療服務感到關注？



如果你對你所得到的醫療服務感到關注，你應儘快同服務方開展討論。通常情況下，這樣做是解決你的關注的最快捷、最有效的方法。

投訴經常是因為病人同醫療服務方之間出現溝通問題。如果你把關注問題提出來，在大多數情況下醫療服務方會盡力加以解決。你可從下列網址下載直接與你的服務方解決你的關注的提示：

[www.hccc.nsw.gov.au/publications](http://www.hccc.nsw.gov.au/publications).

有時你可能會對醫療服務方的回復感到不滿意。那樣的話你就應該撥打 (02) 9219 7444 或是撥打免費電話 1800 043 159 聯絡醫療衛生投訴委員會的諮詢服務處。

如果你的投訴涉及性侵犯、人身襲擊或事關某人的即刻健康或安全，你應該立即聯絡本委員會。

## 醫療衛生投訴委員會是什麼樣的機構？

醫療衛生投訴委員會是處理針對新州境內提供的醫療服務提出的投訴的一個獨立機構。

委員會恪守公正，以保護公眾健康安全為己任。

醫療衛生投訴法（1993年）列出了委員會的權力。

## 誰可提出投訴？

任何人都可提出投訴。投訴人可能是：

- 接受醫療服務的病人
- 家長或監護人
- 親戚、朋友或上述人士選擇的代表
- 醫療服務方、或其他關注人士。

## 我可以投訴誰？

委員會處理針對新州境內任何醫療服務方的投訴。其中包括：

- 註冊執業人士，比如醫生、護士和牙醫
- 未註冊服務人員，比如針灸師、自然療法師、心理療法師
- 醫療服務組織，比如公立醫院、私立醫院或醫療中心

## 我怎樣提出投訴？

你提交給委員會的投訴必須是書面形式。你可以從我們的網址 [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au) 下載投訴表格或者直接寫信投訴。

在你提出投訴之前，或許你想撥打 (02) 9219 7444 或者撥打免費電話 1800 043 159 來聯絡委員會的諮詢服務處，討論你的關注。有時可以利用比正式投訴更合適、更快捷的方式來解決你的關注。諮詢服務處的工作人員會告訴你什麼方式是解決你的關注的最好方式。

如果你對書面提出投訴感到有困難，你可以請諮詢服務處工作人員幫助你。

委員會利用傳譯服務來協助非英語背景人士。如果你需要傳譯員，請撥打

**131 450** 聯絡翻譯傳譯服務處（TIS 全國號碼），請他們幫你撥打 **1800 043 159** 接通醫療衛生投訴委員會（星期一至星期五，上午 9 點—下午 5 點）。

## 投訴材料中應包括什麼內容？

一般來說，書面投訴材料應清楚說明發生的事實，包括事件發生時間、地點、所涉人員。

任何其他有關材料或文件也應附在投訴材料的後面。

寫明你為了解決關注已經採取的任何行動。

### 接下來是什麼步驟？

1. 委員會接到你的投訴後，會書面通知你，並告知負責處理你的投訴的個案工作人員的聯繫方式。
2. 一般情況下委員會將向醫療服務方提供一份你的投訴材料，以便讓對方有機會對投訴做出回復。
3. 委員會可用 60 天的時間來評估你的投訴。在評估時，委員會將考慮所提供的材料，並且可能獲取進一步的相關材料，比如醫療記錄等。

### 注：

如果你認為通知醫療服務方會使某人承擔風險或給調查帶來不利影響，你必須在書面投訴材料中明確說明其中的原因。

### 我能預期什麼樣的結果？

等委員會對所有相關材料評估完畢，委員會就怎樣才能最合適地處理你的投訴作出決定。

委員會有多種決定方案。你的個案工作人員將會與你取得聯繫，告知評估決定。

在做出決定的 14 天之內，委員會將把評估決定書面通知有關各方。

### 更多資訊

如要了解有關委員會的更多資訊，請瀏覽下列網址

[www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)。

### 與委員會取得聯繫

如果你要討論上述任何一項建議，請聯絡醫療衛生投訴委員會諮詢服務處。

### 辦公地址

Level 13, 323 Castlereagh Street,  
SYDNEY NSW 2000

### 辦公時間

星期一至星期五，上午 9 點 至下午 5 點

### 通訊地址

Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

電話號碼： (02) 9219 7444

新州境內免費電話： 1800 043 159

傳真： (02) 9281 4585

電子郵件： [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

使用 電話打字機人士請撥打下列號碼：

(02) 9219 7555

### 傳譯服務

如果你需要傳譯員，請撥打 **131 450** 聯絡翻譯傳譯服務處（TIS 全國號碼），請他們幫你撥打 **1800 043 159** 接通醫療衛生投訴委員會（星期一至星期五，上午 9 點—下午 5 點）。