

醫療服務投訴委員會Health Care Complaints Commission決定，輔助解決計劃Assisted Resolution是解決你的投訴的最適當的手段。

什麼是輔助解決計劃？

委員會的投訴解決服務處協助投訴的當事各方澄清爭議問題，並努力達成解決方案。

這是一個自願程序，任何一方都不必勉強參加。

投訴解決服務是一項獨立與中立的服務，為投訴當事各方免費提供。

請注意，投訴解決服務無權就賠償或損失索賠做出裁決。

輔助解決計劃如何運作？

投訴解決官員具有處理投訴的經驗，他們將就如何協助你解決投訴提供訊息。

投訴解決官員協助人們：

- ▶ 提出解決投訴起因問題的方案
- ▶ 更好地了解對方的想法
- ▶ 相互溝通
- ▶ 了解可能達到的結果
- ▶ 了解關於醫療服務系統的一般訊息。

投訴解決官員如何協助我？

根據投訴性質以及投訴人希望達到什麼目的，有各種不同的解決辦法。

有些人希望與醫療服務人員或機構對話，討論他們關注的問題。

另一些人不希望與服務提供者直接接觸，而希望對方通過書面形式答覆他們的投訴。

投訴解決官員能夠做到：

- ▶ 安排會議，協助人們準備會議所需資料，並與當事各方一起參加會議
- ▶ 協助會議的後續工作，確保會議作出的協議得以執行
- ▶ 如果各方不願意直接接觸，作為中間人在各方之間協助商談
- ▶ 協助取得或查閱書面答覆。

我能夠期待哪些結果？

根據投訴的性質及當事人的願望，輔助解決計劃可取得以下結果：

- ▶ 道歉
- ▶ 對你的憂慮表示理解
- ▶ 就發生的事件提供訊息或解釋
- ▶ 對如何防止同樣事件發生提出改善的建議
- ▶ 繼續醫療服務或治療
- ▶ 改善雙方之間的溝通
- ▶ 審查及/或者改進業務
- ▶ 在某些情況下，為投訴者退款或者提供額外/替代服務。

協助你解決投訴

詳細訊息

了解有關委員會的詳細訊息，請瀏覽網站 www.hccc.nsw.gov.au。

與委員會聯繫

如果你想探討上述任何建議，請與醫療服務投訴委員會問詢處聯繫。

辦事處地址

Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

辦公時間

週一至週五上午9時至下午5時。

郵寄地址

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

電話： (02)9219 7444

州內長途免費電話： 1800 043 159

傳真： (02)9281 4585

電子郵件： hccc@hccc.nsw.gov.au

使用打字電話請撥： (02)9219 7555

傳譯服務

如果你需要傳譯員，請聯繫電話傳譯服務（全國範圍）**131450**，並請他們為你接通醫療服務投訴委員會，號碼**1800 043 159**（週一至週五上午9時至下午5時）。