

醫療服務投訴委員會 Health Care Complaints Commission 決定，調解是解決你的投訴的最適當途徑。

什麼是調解？

醫療服務調解處負責管理適合進行調解的投訴案件。

調解是由一位叫做調解員的獨立人仕主持、有投訴各方參加的會議。

在會議上，調解員給各方提供機會，澄清問題並公開討論這些問題。調解的目標是通過協商解決投訴。

何時進行調解？

調解最適宜在以下階段進行：

- ▶ 投訴人需要進一步訊息，或者對發生事件或所獲治療做出解釋。
- ▶ 投訴人要求的投訴結果是退款或經濟賠償。

當事各方如果理解對方行為的原因，就可能達到一個滿意和及時的解決結果。

如何進行調解？

投訴被轉交到調解處以後，他們將與投訴人及醫療服務提供者聯繫，並解釋調解程序。他們也許會要求你騰出半天的時間參加調解會議。

通常只舉行一次會議。調解員負責宣佈會議規則。調解員無權強迫當事各方接受任何決定。

誰參加調解會議？

投訴人、醫療服務提供者和調解人參加會議。不允許有律師參加。但是，當事各方均可帶一位支持者參加會議。

重要事項

調解是自願的

參加調解程序是自願的。如果有一方不願意參加，調解就無法進行。

調解內容保密

調解過程中所說的任何話或提交的任何文件均不可外傳，除非所有在場人仕同意。

我能夠期待哪些結果？

調解結果包括提供訊息、口頭及/或者書面道歉，以及提供更安全和更好的醫療衛生服務。

有時，當事各方會要求將他們的協議寫成書面文件。

如果無法達成協議怎麼辦？

如果不可能達成協議，或者存在重要問題，需要委員會做進一步調查，調解員可終止調解會議。

在調解後是否仍可對一項投訴進行調查？

如果存在新的資料需要調查，或者調解員建議對某項投訴進一步調查，委員會可決定在調解後對一項投訴進行調查。

調解你的投訴

詳細訊息

了解關於醫療服務調解處的詳細訊息，請瀏覽網站www.hccc.nsw.gov.au。

與醫療服務調解處聯繫

辦事處地址

Level 12, 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 7474

州內長途免費電話： 1800 043 159

傳真： (02)9280 4375

電子郵件： hcr@hccc.nsw.gov.au

網站： www.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）。