

# SAĞLIK BAKIMINIZ KONUSUNDA KAYGILARINIZ MI VAR?



Size sağlanan bir sağlık hizmeti konusunda kaygılı iseniz hizmeti verenle bir an önce konuşunuz. Bu, kaygıları çözümlenmede çoğu kez en hızlı ve etkili yöntemdir.

Şikayetler, çoğu kez hasta ile ona sağlık hizmeti veren arasındaki kötü iletişim sonucudur. Kaygılarınızı belirttiğinizde sağlık hizmetini veren çoğu kez bunları çözümlenmeye çalışacaktır. Kaygılarınızı, size sağlık hizmeti verenle doğrudan sona erdirme konusunda ipuçları [www.hccc.nsw.gov.au/publications](http://www.hccc.nsw.gov.au/publications) internet sitesinden indirilebilir.

Bazı durumlarda, hizmeti verenin cevabı sizi tatmin etmeyebilir. Bu durumda Sağlık Bakımı Şikayetleri Kurumu Araştırma Servisi'ni (Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission) (02) 9219 7444 numaralı telefonda veya ücretsiz telefon servisi 1800 043 159'dan arayabilirsiniz.

Eğer şikayetiniz cinsel veya fiziki saldırılar ile ilgili veya bir şahsın acil sağlık veya güvenliği ile bağlantılı ise hemen Kurum'a başvurmalısınız.

## Sağlık Bakımı Şikayetleri Kurumu (Health Care Complaints Commission) nedir?

Sağlık Bakımı Şikayetleri Kurumu (Health Care Complaints Commission) NSW'de sağlanan sağlık hizmetleri konusunda şikayetleri ele alan bağımsız bir organdır.

Kurum tarafsızdır ve halkın sağlık ve güvenliğini korumak için hareket eder.

Kurum'un yetkileri 1993 Sağlık Bakımı Şikayetleri Kanunu'nda (Health Care Complaints Act 1993) belirtilmiştir.

## Kimler şikayet edebilir?

Herhangi bir kimse şikayet edebilir. Bu kişiler:

- sağlık hizmeti almış olan hasta
  - ana ya da babası veya vasisi
  - kişi tarafından seçilen bir akrabası, arkadaşı veya temsilcisi
  - bir sağlık hizmeti görevlisi veya bir diğer ilgili kişi.
- olabilir.

## Kimi şikayet edebilirim?

Kurum NSW'de herhangi bir sağlık hizmeti sağlayanlar hakkındaki şikayetleri ele alır. Bunlar:

- doktorlar, hemşireler ve diş doktorları gibi tescil edilmiş meslek sahiplerini
- akupunkturcular, doğal tedavi uzmanları, psikoterapistler gibi tescil edilmemiş hizmet verenleri
- kamuya ait ve özel hastaneler veya tıbbi merkezler gibi sağlık hizmeti kuruluşlarını kapsar.

## Şikayeti nasıl yapabilirim?

Kuruma yapacağınız şikayet yazılı olmalıdır. İnternet sitemiz [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au) adresinden bir şikayet formu indirebilir veya sadece bir mektup yazabilirsiniz.

Şikayetinizi yazmadan önce Kurumun Araştırma Servisini (Commission's Inquiry Service) (02) 9219 7444 numaralı telefonda veya 1800 043 159 numaralı ücretsiz telefon servisinden arayıp kaygılarınızı görüşebilirsiniz. Kaygılarınızı giderme konusunda bazan resmi şikayet başvurusundan daha uygun ve daha çabuk yollar olabilir. Araştırma Servisi görevlileri kaygılarınızı en iyi nasıl belirtebileceğiniz konusunda size tavsiyede bulunacaklardır. Şikayetinizi yazıya dökmekte zorluk çekerseniz Araştırma Servisi görevlilerinden yardım isteyebilirsiniz.

Kurum, anadili İngilizce olmayan kişilere yardım için tercümanlık servislerini kullanmaktadır. Tercümana ihtiyacınız varsa lütfen Ulusal Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisini (TIS National) **131 450** numaralı telefondan arayarak **1800 043 159** numaralı telefondan Sağlık Bakımı Şikayetleri Kurumu'na (Health Care Complaints Commission) bağlanmayı isteyiniz. (Pazartesi'den Cuma'ya, saat 9:00-17:00 arası).

### Şikayete hangi bilgileri koymalıyım?

Genel olarak, yazılı bir şikayet olayın ne olduğunu, nerede ve ne zaman gerçekleştiğini ve kimlerin olayda yer aldığını açık bir biçimde özetlemelidir.

İlave bilgiler ile diğer ilgili belgeleri şikayet yazısına ekleyiniz.

Kaygılarınızı gidermek için halihazırda yaptıklarınızla ilgili bilgileri de dahil ediniz.

### Bundan sonra olacaklar

1. Kurum şikayeti aldığında size yazılı olarak bunu bildirecek ve sizin konunuzla ilgilenecek görevli ile ilgili temas bilgilerini size bildirecektir.
2. Çoğu kez, Kurum şikayetinizin bir kopyasını sağlık hizmeti görevlisine vererek onlara da bu şikayete cevap verme fırsatı sağlar.
3. Şikayetinizin değerlendirilmesi için Kurum'un 60 gün süresi vardır. Bunu yapmak için Kurum sağlanan bilgileri dikkate alır ve mesela tıbbi kayıtlar gibi konuyla ilgili daha fazla bilgi edinebilir.

### Not:

*Sağlık görevlisine haber verilmesinin bir kişiyi riske sokacağına veya bir soruşturmaya zarar vereceğine inanıyorsanız, nedenlerinizi yazılı şikayetinizde açıklayınız.*

### Nasıl bir sonuç bekleyebilirim?

Kurum, konuyla ilgili tüm bilgileri değerlendirdiğinde şikayetinizi en iyi nasıl halledeceğine karar verir.

Kurum'un çeşitli seçenekleri vardır. Konunuzla ilgili görevli sizinle temas ederek değerlendirme kararını size bildirecektir.

Kararın alınmasını takip eden 14 gün içinde konuyla ilgili tüm taraflar değerlendirme kararını yazılı olarak alacaklardır.

### Daha fazla bilgi

Kurum'la ilgili daha fazla bilgi için lütfen internet'te [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au) adresini ziyaret ediniz.

### Kurum ile temas

Yukarıda belirtilenlerin herhangi birini görüşmek isterseniz Sağlık Bakımı Şikayetleri Kurumu Araştırma Servisi (Health Care Complaints Commission's Inquiry Service) ile temasa geçiniz.

Ofis adresi  
Level 13, 323 Castlereagh Street,  
SYDNEY NSW 2000

Çalışma saatleri  
Pazartesi'den Cuma'ya saat 9:00-17:00 arası

Posta adresi  
Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telefon: (02) 9219 7444  
NSW de ücretsiz: 1800 043 159

Faks: (02) 9281 4585  
E-posta: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

Telefon daktilosu kullanan kişiler lütfen (02) 9219 7555'i arayın

### Tercümanlık Servisi

Tercümana ihtiyacınız varsa lütfen Ulusal Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisini (TIS National) **131 450** numaralı telefondan arayarak **1800 043 159** numaralı telefondan Sağlık Bakımı Şikayetleri Kurumu'na (Health Care Complaints Commission) bağlanmayı isteyiniz. (Pazartesi'den Cuma'ya, saat 9:00-17:00 arası)