

HÒA GIẢI KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ

Ủy Ban Cứu Xét Khiếu Nại Dịch Vụ Y Tế đã quyết định rằng cách giải quyết khiếu nại của quý vị một cách thích hợp là bằng cách hòa giải.

Hòa Giải là gì?

Ban Trước Bạ Hoà Giải Dịch Vụ Y Tế quản lý các đơn khiếu nại thích hợp với việc hoà giải.

Hòa giải là một cuộc họp mặt giữa các bên dưới sự hướng dẫn của một người độc lập được gọi là chuyên viên hòa giải.

Trong cuộc họp mặt, chuyên viên hòa giải cho các bên cơ hội để nhận ra những vấn đề khó khăn và bàn cãi một cách cởi mở. Mục đích của việc hòa giải là giải quyết khiếu nại bằng cách thương lượng.

Khi nào cần hòa giải?

- ▶ Hòa giải thích hợp nhất cho những trường hợp:
- ▶ người khiếu nại cần biết thêm chi tiết hay cần giải thích những sự việc đã xảy ra hay việc điều trị.
- ▶ người khiếu nại muốn đòi lại tiền hay đòi bồi thường.

Và cách này có thể mang lại kết quả như ý và đúng lúc khi mỗi bên hiểu được lý do thúc đẩy hành động của bên kia.

Thủ tục hòa giải như thế nào?

Khi một đơn khiếu nại được chuyển đến Ban Trước Bạ, Ban sẽ liên lạc với cả người khiếu nại lẫn tổ chức cung cấp dịch vụ y tế và giảng thủ tục hoà giải. Quý vị có thể được yêu cầu dành nửa ngày để dự buổi họp hòa giải.

Thông thường chỉ có một cuộc họp thôi. Chuyên viên hòa giải có trách nhiệm nêu lên các điều lệ cho cuộc họp. Nhưng chuyên viên hòa giải không có quyền bắt buộc bất cứ bên nào chấp nhận một quyết định nào.

Những ai dự buổi họp mặt hòa giải?

Người khiếu nại, tổ chức cung cấp dịch vụ y tế và chuyên viên hòa giải có mặt trong buổi họp. Những người đại diện pháp luật, luật sư không được dự. Tuy nhiên bất cứ bên nào cũng có thể có người ủng hộ nếu muốn.

Điểm quan trọng cần biết

Hòa giải là việc tự nguyện

Tham gia vào quá trình hoà giải là việc tự nguyện. Nếu có một bên không bằng lòng tham gia thì việc hoà giải không thể xúc tiến được.

Hòa giải được giữ kín

Bất cứ những gì được nói trong buổi hoà giải hay bất cứ một tài liệu nào được chuẩn bị cho buổi hoà giải cũng không được dùng bất cứ nơi nào khác, trừ khi tất cả mọi người liên quan trong buổi hòa giải đều đồng ý.

HÒA GIẢI KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ

Kết quả như thế nào?

Kết quả có thể gồm việc cung cấp thông tin, chi tiết, nói và/hay viết lời xin lỗi, và giải pháp để cung cấp dịch vụ y tế một cách an toàn và tốt hơn.

Có khi các bên liên hệ có thể quyết định viết từ thỏa thuận

Nếu không đạt được thỏa thuận thì sao?

Chuyên viên hòa giải có thể chấm dứt buổi họp hòa giải nếu thấy rằng không có hy vọng đạt thỏa thuận hay có những vấn đề quan trọng đã được nêu lên và Ủy Ban cần điều tra thêm.

Khiếu nại có thể được điều tra sau khi họp hòa giải không ?

Ủy Ban có thể quyết định điều tra một khiếu nại sau cuộc họp hòa giải nếu có thêm tài liệu đòi hỏi sự điều tra hay chuyên viên hòa giải đề nghị nên điều tra thêm.

Để biết thêm chi tiết

Để biết thêm chi tiết về Ban Trước Bạ Hòa Giải Y Tế, xin vui lòng viếng trang mạng www.hccc.nsw.gov.au.

Liên lạc Ban Trước Bạ Hòa Giải Y Tế

Địa chỉ văn phòng

Level 12, 323 Castlereagh Street
SYDNEY NSW 2000

Giờ làm việc

9.00 giờ sáng đến 5.00 giờ chiều Thứ Hai đến thứ Sáu

Địa chỉ thư tín

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Điện thoại: (02) 9219 7474

Miễn phí ở NSW : 1800 043 159

Fax: (02) 9280 4375

E-mail: hcr@hccc.nsw.gov.au

Website: www.hccc.nsw.gov.au

Dành cho người dùng điện thoại đánh máy chữ xin vui lòng gọi số **(02) 9219 7555**

Dịch Vụ Thông Dịch

Nếu quý vị cần thông dịch viên, xin vui lòng liên lạc với Dịch Vụ Phiên Dịch và Thông Dịch (TIS National) ở số **131 450** và yêu cầu được liên lạc với Ủy Ban Cứu Xét Khiếu Nại Y Tế ở số **1800 043 159** (Thứ Hai đến thứ Sáu 9 giờ sáng – 5 giờ chiều).