

مُساعدتِك على حلّ شكواك

بعض الناس سوف يطلبون الاجتماع مع الخدمة الصحية أو مع موظف الرعاية الصحية لمناقشة نواحي قلقهم.

وهناك آخرون لن يريدوا اتصالاً مباشراً مع مُورّد الخدمة ولكن قد يطلبون رداً كتابياً على شكواهم.

مُوظفو مُساعدة الوصول إلى قرار يُمكنهم:

- ◀ ترتيب اجتماعات، ومُساعدة الناس على الاستعداد للاجتماع، وحضور اجتماعات مع الأشخاص ذوي العلاقة
- ◀ المساعدة على مُتابعة أية اتفاقية تمّ عقدها في اجتماع
- ◀ التفاوض بين الأطراف إذا لم يرغبوا في الاتصال المباشر
- ◀ المساعدة في الحصول على رُدود مكتوبة ومُراجعتها.

أية نتائج يُمكنني أن أتوقعها؟

- بناءً على الشكوى وعلى ما يرغب الأشخاص ذوو العلاقة في تحقيقه، فإن مُساعدة الوصول إلى قرار يُمكن أن ينتج عنها:
- ◀ تقديم اعتذار
 - ◀ اعتراف بالسبب في حدوث ضيق
 - ◀ معلومات أو إيضاحات عما حدث
 - ◀ معلومات عن أية تغييرات يُمكنها منع نفس الشيء من الحدوث مرة أخرى
 - ◀ استمرار الرعاية الصحية أو العلاج
 - ◀ تواصل أفضل بين الأطراف
 - ◀ مُراجعة أو تحسين المُمارسة، أو كليهما

قرّرت مفوضية شكوى الرعاية الصحية أن أنسب الوسائل لحلّ شكواك هي عن طريق المُساعدة للوصول إلى قرار.

ما هي المُساعدة للوصول إلى قرار؟

خدمة المفوضية لمُساعدة الوصول إلى قرار تساعد الأطراف ذات العلاقة بالشكوى على تحديد القضايا في الخلاف ومُحاولة الاتفاق على كيفية حلّ تلك القضايا. وهي عملية تَطوُّعية وكلا الطرفين غير مُضطَر للمُشاركة.

خدمة مُساعدة الوصول إلى قرار هي خدمة مستقلة ومُحايدة وبلا تكلفة لأطراف الشكوى. من المهم أن تكون على وعي بأن خدمة مُساعدة الوصول إلى قرار لا يُمكنها دفع تعويض أو خسائر.

كيف تعمل مُساعدة الوصول إلى قرار؟

- مُوظفو مُساعدة الوصول إلى قرار خبراء في التعامل مع الشكاوى وسوف يُقدِّمون معلومات عن احتمال قدرتهم على مساعدتك في حلّ الشكوى. مُوظفو مُساعدة الوصول إلى قرار يُساعدون الناس على:
- ◀ إيجاد أفكار لحلّ القضايا التي تثير الشكوى
 - ◀ اكتساب فهم أوسع لوجهات نظر الشخص الآخر
 - ◀ التواصل بين كُلا منهما
 - ◀ فهم النتائج التي يُمكن تحقيقها
 - ◀ الحصول على معلومات عامة عن النظام الصحي.

كيف يُساعدني مُوظف مُساعدة الوصول إلى قرار؟

هناك طرُق كثيرة للوصول إلى حلول مقبولة تعتمد على الشكوى وما يريده الشخص نتيجة تقديم الشكوى.

مُساعدتِك على حلّ شكواك

خدمة الترجمة

إذا احتجت إلى مُترجم، نرجوك الاتصال بخدمة الترجمة الشفوية والخطية (TIS National) على رقم ١٣١ ٤٥٠ واطلبُ منهم الاتصال بمُفوضية شكاوى الرعاية الصحية على رقم ١٨٠٠ ٠٤٣ ١٥٩ (الاثنين إلى الجمعة ٩ :٠٠ صباحاً إلى ٥ :٠٠ مساءً)

◀ في بعض الحالات، استرجاع مال للشاكي أو تقديم خدمات إضافية أو بديلة.

معلومات إضافية

للمزيد من المعلومات عن المُفوضية، رجاء زيارة الموقع على الشبكة الإلكترونية www.hccc.nsw.gov.au

اتصل بالمُفوضية

إذا أردت مناقشة أي من الاقتراحات المذكورة أعلاه، قُم بالاتصال بخدمة الاستفسارات بمُفوضية شكاوى الرعاية الصحية.

عنوان المكتب

Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

ساعات العمل

٩ :٠٠ صباحاً إلى ٥ :٠٠ مساءً الاثنين إلى الجمعة

العنوان البريدي

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

هاتف: ٩٢١٩ ٧٤٤٤ (٠٢)

هاتف مجاني في نيوساوث ويلز: ١٨٠٠ ٠٤٣ ١٥٩

فاكس: ٩٢٨١ ٤٥٨٥ (٠٢)

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

الأشخاص الذين يستخدمون هاتف الآلات الكاتبة رجاء الاتصال على رقم ٩٢١٩ ٧٥٥٥ (٠٢)