

¿PREOCUPADO POR LA ATENCIÓN DE SU SALUD?



Si le preocupa un servicio de salud que recibe, hable con su proveedor de servicios tan pronto como sea posible. A menudo, ésa es la manera más rápida y efectiva de abordar las inquietudes.

Muchas veces las quejas son resultado de la falta de comunicación entre el paciente y la persona que le presta el servicio. Cuando plantee sus inquietudes, en la mayoría de los casos el prestatario de servicios intentará resolverlas.

Del sitio web www.hccc.nsw.gov.au se pueden bajar sugerencias sobre cómo resolver sus inquietudes directamente con la persona que le presta los servicios.

En algunos casos usted quizás no quede satisfecho con la respuesta del prestatario de servicios. En ese caso deberá ponerse en contacto con el Servicio de Información de la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission llamando al (02) 9219 7444 ó al 1800 043 159 (llamada gratuita).

Si su queja está relacionada con un ataque sexual o físico, o con la salud o seguridad inmediatas de una persona, deberá ponerse en contacto con la Comisión inmediatamente.

¿Qué es la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud?

La Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (Health Care Complaints Commission) es un organismo independiente que se ocupa de las quejas sobre los servicios de salud que se prestan en Nueva Gales del Sur.

La Comisión es imparcial y actúa para proteger la salud y seguridad públicas.

Las facultades de la Comisión se hallan establecidas en la Ley de Quejas de Atención de la Salud de 1993 (*Health Care Complaints Act 1993*).

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquiera puede presentar una queja. Esa persona puede ser:

- el paciente que recibió el servicio de salud
- un padre o tutor
- un pariente, amigo o representante elegido por la persona
- un prestatario de servicios de salud u otra persona interesada.

¿Sobre quién se puede presentar una queja?

La Comisión se ocupa de quejas sobre cualquier prestatario de servicios de salud de Nueva Gales del Sur. Ello incluye:

- profesionales registrados, tales como médicos, enfermeras, o dentistas
- prestatarios no registrados, tales como acupunturistas, naturópatas o psicoterapeutas
- organizaciones de servicios de salud tales como hospitales públicos o privados, o centros médicos

¿Cómo se presenta una queja?

Su queja a la Comisión debe presentarse por escrito. Se puede bajar un formulario de queja de nuestro sitio web www.hccc.nsw.gov.au o simplemente escribir una carta.

Antes de escribir su queja quizás le convenga ponerse en contacto con el Servicio de Información de la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud al (02) 9219 7444 ó al 1800 043 159 (llamada gratuita) para hablar sobre sus inquietudes. A veces hay maneras más apropiadas y más rápidas de resolver sus inquietudes que presentando una queja oficial. El personal del Servicio de Información le asesorará sobre la mejor manera de abordar sus inquietudes.

Si tiene dificultades para poner su queja por escrito, puede solicitar ayuda al personal del Servicio de Información.

La Comisión usa servicios de interpretación para asistir a las personas cuya lengua materna no sea el inglés. Si necesita un intérprete, póngase en contacto con el

Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service/ TIS National) llamando al **131 450** y pida que le conecten con la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud llamando al **1800 043 159** (de lunes a viernes, 9:00hrs - 17:00hrs).

¿Qué información se debe incluir en una queja?

En general, una queja por escrito debe reseñar claramente lo que sucedió en realidad, dónde y cuándo ocurrió el hecho, y quién estuvo involucrado.

Se debe adjuntar a la queja toda información adicional y copias de otros documentos pertinentes.

Se debe incluir información sobre toda medida que se haya tomado para resolver las inquietudes de la persona que presenta la queja.

¿Qué sucede entonces?

1. Cuando la Comisión reciba su queja, se lo notificará por escrito y le proporcionará los datos de contacto de su funcionario de caso.
2. Normalmente, la Comisión le proveerá una copia de su queja al prestatario de servicios, de manera que éste tenga la oportunidad de responder a su queja.
3. La Comisión tiene 60 días para evaluar su queja. Al hacerlo, considera la información provista y puede recabar otra información pertinente, por ejemplo legajos médicos.

Nota:

Si usted cree que la notificación al proveedor de servicios podría poner a una persona en situación de riesgo o perjudicar una investigación, deberá explicar claramente en su queja por escrito por qué ello es así.

¿Qué resultado se puede esperar?

Cuando la Comisión haya evaluado toda la información pertinente, decidirá sobre la mejor manera de gestionar su queja.

La Comisión tiene una serie de opciones. Su funcionario de caso se pondrá en contacto con usted para avisarle sobre la decisión de la evaluación.

La decisión de la evaluación se notificará a todas las partes por escrito dentro de los 14 días de haberse tomado dicha decisión.

Mayor información

Para mayor información sobre la Comisión, visite el sitio web www.hccc.nsw.gov.au.

Para ponerse en contacto con la Comisión

Si desea hablar sobre cualquiera de las sugerencias incluidas más arriba, póngase en contacto con el Servicio de Información de la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud.

Dirección de la oficina
Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY
NSW 2000

Horario de oficina
de lunes a viernes, 9:00hrs - 17:00hrs

Dirección postal
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Teléfono: (02) 9219 7444
Llamada gratuita en Nueva Gales del Sur:
1800 043 159
Fax: (02) 9281 4585
Correo Electrónico: hccc@hccc.nsw.gov.au

Las personas que usan teletipo deberán llamar al (02) 9219 7555

Servicio de Interpretación

Si necesita un intérprete, póngase en contacto con el Servicio de Traducción e Interpretación (Translating and Interpreting Service/TIS National) llamando al **131 450** y pida que le conecten con la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud llamando al **1800 043 159** (de lunes a viernes, 9:00hrs - 17:00hrs).