

ZABRINUTI STE U VEZI SVOJE ZDRAVSTVENE NJEGE?



Ako ste zabrinuti u vezi zdravstvene usluge koja vam se pruža, porazgovarajte s onim tko vam pruža uslugu što je moguće prije. To je obično najbrži i najučinkovitiji način rješavanja problema.

Prigovori često nastaju kao posljedica loše komunikacije između pacijenta i pružatelja zdravstvenih usluga. Kada iznesete ono što vas muči, u većini slučajeva vaš će pružatelj zdravstvenih usluga to nastojati riješiti. Savjeti o tome kako rješavati svoje brige izravno sa svojim pružateljem usluga mogu se skinuti s webstea www.hcca.nsw.gov.au/publications.

U nekim slučajevima možda nećete biti zadovoljni s odgovorom pružatelja usluga. U tom slučaju biste trebali kontaktirati Službu za upite Komisije za prigovore u zdravstvu (Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission) na (02) 9219 7444 ili besplatnim pozivom na 1800 043 159.

Ako se vaš prigovor odnosi na seksualni ili fizički napad ili je izravno vezan za zdravlje ili sigurnost neke osobe, trebate smjesta kontaktirati Komisiju.

Što je Komisija za prigovore u zdravstvu?

Komisija za prigovore u zdravstvu je neovisno tijelo koje se bavi prigovorima u vezi pružanja zdravstvenih usluga u NSW-u.

Ta je Komisija nepristrana i radi na zaštiti javnog zdravlja i sigurnosti.

Ovlaštenja Komisije navedena su u Zakonu o prigovorima u zdravstvu iz 1993. (*Health Care Complaints Act 1993*).

Tko može uložiti prigovor?

Prigovor može uložiti bilo koja osoba. To može biti:

- sam pacijent koji prima zdravstvenu uslugu
- roditelj ili staratelj

- netko od rodbine, prijatelj ili koga dotična osoba izabere da je zastupa
- pružatelj zdravstvene usluge ili netko drugi koga se to tiče.

Na koga se mogu žaliti?

Komisija se bavi prigovorima na bilo kojeg pružatelja usluga u NSW-u. Tu spadaju:

- registrirani djelatnici, poput liječnika, medicinskih sestara i zubara
- neregistrirani djelatnici, poput akupunkturista, naturopata, psihoterapeuta
- organizacije zdravstvenih usluga kao što su državne i privatne bolnice ili zdravstveni centri.

Kako mogu uložiti prigovor?

Svi prigovori upućeni Komisiji moraju biti napismeno. Žalbeni obrazac možete skinuti s našeg webstea www.hccc.nsw.gov.au ili možete jednostavno napisati pismo.

Prije nego što napišete prigovor, možda bi bilo korisno da kontaktirate Službu za upite Komisije na (02) 9219 7444 ili besplatnim pozivom na 1800 043 159 kako biste s njima porazgovarali o tome što vas brine. Ponekad postoje prikladniji i brži načini rješavanja problema nego što je ulaganje formalnog prigovora. Osoblje Službe za upite će vas savjetovati što je najbolje da učinite ako vas nešto muči.

Ako imate poteškoća svoj prigovor uložiti napismeno, možete zatražiti pomoć od osoblja Službe za upite.

Komisija koristi usluge tumača kako bi se pomoglo onima čiji prvi jezik nije engleski. Ako vam je potreban tumač, molimo kontaktirajte Nacionalnu službu za prevođenje i tumačenje (Translating and Interpreting Service - TIS National) na **131 450** i zamolite ih da vas spoje s Komisijom za prigovore u zdravstvu na **1800 043 159** (od ponedjeljka do petka od 9 – 17 sati).

Koje stvari trebam navesti u prigovoru?

U pisanom prigovoru bi u pravilu trebalo jasno navesti što se ustvari dogodilo, gdje i kada se zbio predmet prigovora i tko je sve bio uključen.

Uz prigovor priložite bilo koje dodatne informacije i fotokopije drugih relevantnih dokumenata.

Navedite i podatke o svemu što ste već poduzeli u cilju rješavanja svojih briga.

Što se onda događa?

1. Kada Komisija primi vaš prigovor, izvijestit će vas napismeno i dat će vam kontakt podatke službenika zaduženog za vaš slučaj.
2. Komisija će obično proslijediti primjerak vašeg prigovora pružatelju zdravstvenih usluga kako bi im se dala prilika da odgovore na vaš prigovor.
3. Komisija ima 60 dana za rješavanje vašeg prigovora. Ona pri tome razmatra sve dostavljene informacije i može nabaviti daljnje relevantne informacije, kao napr. zdravstvene bilješke.

Napomena:

Ukoliko smatrate da bi se time što se izvijesti pružatelj usluge, neku osobu izložilo riziku ili bi se prejudicirala istraga, u svom pismenom prigovoru morate jasno objasniti zašto je to tako.

Kakav ishod mogu očekivati?

Kad Komisija razmotri sve relevantne informacije, onda odluči o tome koji je najbolji način rješavanja vašeg prigovora.

Komisija ima razne opcije. Vas će vaš zaduženi službenik kontaktirati kako bi vas izvijestio o odluci Komisije.

Sve uključene strane bit će o odluci Komisije izvješćene pismenim putem u roku od 14 dana od donošenja odluke.

Više informacija

Za više informacija u vezi Komisije molimo posjetite website www.hccc.nsw.gov.au.

Kontaktirajte Komisiju

Ako želite prodiskutirati o bilo kojem od gore navedenih prijedloga, kontaktirajte Službu za upite Komisije za prigovore u zdravstvu.

Adresa ureda
Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Radno vrijeme ureda
9.00 do 17.00 od ponedjeljka do petka

Poštanska adresa
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telefon: (02) 9219 7444
Besplatan poziv u NSW-u: 1800 043 159

Faksimil: (02) 9281 4585
E-pošta: hccc@hccc.nsw.gov.au

Osobe koje koriste telefonski stroj za tipkanje, molimo nazovite (02) 9219 7555

Služba tumača

Ako vam je potreban tumač, obratite se Nacionalnoj službi za prevođenje i tumačenje (TIS National) na **131 450** i zamolite ih da vas povežu s Komisijom za prigovore u zdravstvu na **1800 043 159** (od ponedjeljka do petka od 9 do 17 sati).