

BESORGT ÜBER IHRE GESUNDHEITSVERSORGUNG?



If Sollten Sie besorgt über eine an Ihnen geleistete Gesundheitsversorgung sein, sprechen Sie schnellstmöglich mit dem Dienstleister. Dies ist oft der schnellste und effizienteste Weg, Bedenken zu klären.

Beschwerden sind oft das Ergebnis mangelhafter Kommunikation zwischen dem Patienten und seinem Gesundheitsdienstleister. Wenn Sie Ihre Bedenken ansprechen, wird der Gesundheitsdienstleister in den meisten Fällen versuchen, diese zu klären. Tipps, wie Sie Ihre Bedenken direkt mit dem Dienstleister lösen können, finden Sie auf der Website www.hccc.nsw.gov.au.

In einigen Fällen sind Sie vielleicht nicht ganz mit der Antwort des Dienstleisters zufrieden. Dann sollten Sie den Auskunftsdienst der Beschwerdekommision des Gesundheitswesens [Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission] unter der Nummer (02) 9219 7444 oder gebührenfreie unter 1800 043 159 anrufen.

Handelt es sich bei Ihrer Beschwerde um einen sexuellen oder körperlichen Übergriff oder ist die unmittelbare Gesundheit oder Sicherheit einer Person betroffen, sollten Sie die Kommission umgehend kontaktieren.

Was ist die Beschwerdekommision des Gesundheitswesens?

Die Beschwerdekommision des Gesundheitswesens [Health Care Complaints Commission] ist eine unabhängige Organisation, die sich mit Beschwerden über die Gesundheitsversorgung in NSW befasst.

Die Kommission ist unparteiisch und handelt zum Schutz der öffentlichen Gesundheit und Sicherheit.

Die Handlungsmacht der Kommission ist im *Beschwerdegesetz des Gesundheitswesens 1993* [Health Care Complaints Act 1993] festgelegt.

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Jeder kann eine Beschwerde einreichen. Zum Beispiel:

- der Patient, der die Gesundheitsversorgung empfangen hat
- ein Elternteil oder Vormund
- ein Verwandter, Freund oder Vertreter, der von der Person beauftragt worden ist
- ein Dienstleister des Gesundheitswesens oder andere besorgte Personen.

Über wen kann ich mich beschweren?

Die Kommission bearbeitet Beschwerden über jeglichen Gesundheitsdienstleister in NSW. Dies beinhaltet:

- Registrierte Dienstleister wie Ärzte, Krankenschwestern und Zahnärzte
- nicht registrierte Dienstleister wie Akupunkteure, Heilpraktiker, Psychotherapeuten
- Gesundheitsorganisationen wie öffentliche und private Krankenhäuser oder medizinische Versorgungszentren.

Wie kann ich mich beschweren?

Ihre Beschwerde an die Kommission muss schriftlich vorliegen. Sie können ein Beschwerdeformular von unserer Website www.hccc.nsw.gov.au herunterladen oder Sie können einfach einen Brief schreiben.

Bevor Sie Ihre Beschwerde verfassen, möchten Sie vielleicht den Auskunftsdienst der Kommission unter der Nummer (02) 9219 7444 oder gebührenfrei unter 1800 043 159 kontaktieren, um Ihre Bedenken zu besprechen. Manchmal gibt es geeignetere und schnellere Wege, ein Problem zu lösen, als eine formelle Beschwerde einzureichen. Der Auskunftsdienst wird Sie beraten, wie Sie Ihre Bedenken am besten ansprechen.

Sollten Sie mit der schriftlichen Verfassung Ihrer Beschwerde Schwierigkeiten haben, können Sie die Mitarbeiter des Auskunftsdienstes um Hilfe bitten.

Die Kommission benutzt Dolmetscherdienste für Personen, deren Muttersprache nicht

Englisch ist. Sollten Sie einen Dolmetscher benötigen, rufen Sie bitte den Übersetzungs- und Dolmetscherdienst (TIS National) unter der Nummer **131 450** an und bitten Sie darum, mit der Beschwerdekommision des Gesundheitswesens unter der Nummer **1800 043 159** verbunden zu werden (Montag bis Freitag, 9 Uhr bis 17 Uhr).

Welche Details sollte ich bei einer Beschwerde erwähnen?

Generell sollte eine schriftliche Beschwerde klar umreißen, was genau passiert ist, wo und wann das Ereignis stattgefunden hat und wer daran beteiligt war.

Heften Sie Zusatzinformationen und Kopien anderer relevanter Dokumente an die Beschwerde an.

Erwähnen Sie, welche Schritte Sie bereits unternommen haben, um das Problem zu lösen.

Was geschieht dann?

1. Wenn die Kommission Ihre Beschwerde erhält, wird sie Sie schriftlich darüber benachrichtigen und Ihnen die Kontaktangaben Ihres Sachbearbeiters mitteilen.
2. Normalerweise legt die Kommission eine Kopie Ihrer Beschwerde dem Gesundheitsdienstleister zur Einsicht vor, so dass dieser die Möglichkeit hat, auf die Beschwerde zu antworten.
3. Die Kommission hat 60 Tage Zeit, Ihre Beschwerde zu beurteilen. Dabei begutachtet sie die vorgelegten Informationen und holt möglicherweise weitere relevante Informationen ein, zum Beispiel medizinische Unterlagen.

Anmerkung:

Sollten Sie glauben, dass die Benachrichtigung des Dienstleisters ein Risiko für eine Person darstellt oder eine Ermittlung beeinträchtigt, müssen Sie dies ausdrücklich in Ihrer schriftlichen Beschwerde erklären.

Was für ein Ergebnis kann ich erwarten?

Wenn die Kommission alle relevanten Informationen begutachtet hat, entscheidet sie, wie Ihre Beschwerde am besten gehandhabt wird. Der Kommission stehen eine Anzahl von Möglichkeiten zur Verfügung. Ihr Sachbearbeiter wird Sie kontaktieren und Ihnen das Ergebnis der Beurteilung mitteilen.

Alle betroffenen Parteien werden innerhalb von 14 Tagen nach der Entscheidungstreffung schriftlich über das Ergebnis der Beurteilung benachrichtigt.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über die Kommission finden Sie auf der Website www.hccc.nsw.gov.au.

Kontaktieren Sie die Kommission

Sollten Sie irgendeine der oben stehenden Anregungen besprechen wollen, kontaktieren Sie den Auskunftsdienst der Beschwerdekommision des Gesundheitswesens.

Büroadresse
Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Bürozeiten
9.00 Uhr bis 17.00 Uhr, Montag bis Freitag

Postanschrift
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telefon: (02) 9219 7444

Gebührenfreie Nummer: 1800 043 159

Fax: (02) 9281 4585

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

Sollten Sie einen Fernschreiber (TTY) benutzen, rufen Sie bitte (02) 9219 7555 an.

Dolmetscherdienst

Sollten Sie einen Dolmetscher benötigen, rufen Sie bitte den Übersetzungs- und Dolmetscherdienst (TIS National) unter der Nummer **131 450** an und bitten Sie, mit der Beschwerdekommision des Gesundheitswesens unter der Nummer **1800 043 159** verbunden zu werden (Montag bis Freitag, 9 Uhr bis 17 Uhr).