

여러분의 의료 분쟁에 대한 우려 사항들을 해결해줍니다

여러분이 받은 치료나 또는 제공된 의료 서비스에 대한 불만을 갖고 있다면 가능하면 빨리 의료 당국에게 연락하십시오. 종종 이렇게 하는 것이 의료 분쟁을 해결하는 가장 효과적이고 빠른 길이 될 수 있습니다.

의료 불만을 제기하기

즉시 시작하라

가능하면 가장 쉽고 가장 직접적인 방법으로 조속히 문제 해결을 시작하십시오 - 예를 들어 전화를 거는 것부터 시작하십시오. 어떤 사람들에게는 자신들의 불만 사항을 서면으로 작성하는 것이 더 쉬울 수도 있습니다.

분명하게 한다

보건 기관에 연락하기 전에 여러분이 갖고 있는 문제점과 우려 사항들을 정확하게 파악하십시오. 감정에 치우치지 말고 사실과 우려하는 점을 분명하게 진술하십시오.

공정하라

상대방에게 어떤 불만이 있어서 의논하기 위해 연락했다는 것을 알리는 일은 중요합니다. 그들은 보다 자세하게 당신과 대화하기 위해 별도의 시간을 낼 필요가 있을지도 모릅니다. 상대방은 문제가 있는지조차도 모를 수 있으며 문제를 알아보기 위해 시간이 필요할 수도 있다는 것을 잊지 마시기 바랍니다.

기본적인 정보 제공하기

여러분의 우려하는 점을 해결하기 위해 상대방이 알 필요가 있는 필수적인 정보를 준비하십시오. 다음의 질문들을 지침으로 사용할 수 있을 것입니다.

누가 관련되어 있는가?

최소한 다음 사항을 진술하는 것을 잊지 마십시오:

- ▶ 당신의 이름, 주소 그리고 전화 번호
- ▶ 누군가를 대신해서 편지를 쓰고 있는지의 여부 - 만일 그렇다면, 당신의 이름과 당사자와의 관계(예를 들어, 친구, 아들, 부인)
- ▶ 관련된 의료 서비스 제공자의 이름 및 직책.

무슨 일이 발생했나?

불만에 이르게 된 사건들을 간략하게 진술하고 관련 날짜와 시간들을 진술하십시오.

불만 사항이 무엇인가?

우려되는 사항들을 구체적으로 열거하십시오 (예를 들어 비밀 보장의 위반, 정보의 결여, 의료 서비스 제공자가 급하게 진행했는지 여부 등)

만일 열거해야 될 사항이 많으면, 중요한 순서에 따라 각 사항들에 번호를 매기십시오.

무엇을 기대하는가?

원하는 것이 무엇인지를 분명하게 진술하십시오 (예를 들어 사과문, 당신의 상태에 대한 정보, 해명서, 추가적인 치료).

회의인지, 서면 응답 또는 전화 상으로 문제에 대해 의논하기를 원하는지를 진술하십시오.

기억하십시오

상대방이 제공하는 정보를 잘 들어 보시기 바랍니다. 그들의 관점에서 문제를 생각해 보십시오. 이해하지 못하는 정보에 대해서는 의료 서비스 제공자에게 질문을 던지십시오.

여러분의 불만 사항을 제기하는 데는 몇 가지 다른 방법이 있습니다. 다음의 조언들은 여러분이 원하는 정보를 얻는 것을 도와 줄 수 있을 것입니다:

여러분의 의료 문제에 대한 우려 사항들을 해결해줍니다

전화 문의 요령들

- ▶ 여러분의 문제를 다룰 수 있는 적합한 사람이 누구인지를 파악한다 - 만일 모르면 물어본다.
- ▶ 전화상으로 통화한 사람의 이름과 통화한 날짜를 적어 놓는다.
- ▶ 우려 사항을 서면상으로 제시할 필요가 있는 지 아니면 전화 상으로 그들이 문제를 다룰 수 있는 지를 물어본다.
- ▶ 여러분의 우려 사항에 대해 언제쯤 그들로부터 답변을 들을 수 있는 지 그리고 이것이 서신으로 또는 전화로 주어지는 것인지를 또한 물어본다.

편지 쓰기 요령들

- ▶ 편지를 보내기 전에 항상 복사본을 하나 만들어 보관하고 의료 당국자로부터 응답을 받을 때까지 몇 주를 허용한다.
- ▶ 편지를 발송하고 나서 며칠 후에 발송된 편지를 받았는지 여부를 확인하기 위해 전화해 본다.
- ▶ 여러분의 문제를 다루기 위해서 의료 당사자들이 알아야 될 필수 사항들이 무엇인지를 분명히 한다.

회의를 위한 요령들

- ▶ 사전에 의료 서비스 당국자들에게 여러분의 정보를 제공한다. 회의 결과를 통해서 성취하고자 하는 것이 무엇인지를 당국자에게 알려준다.
- ▶ 회의는 중립적이라는 것을 염두에 둔다. 여러분을 도울 수 있는 사람에게 회의 참석을 요청해 볼 수도 있다. 당국자에게 회의에 다른 사람을 대동하고 싶다는 의사를 알려준다.
- ▶ 회의 중에 논의되는 사항들을 기록할 수 있다. 그러나 만일 회의록을 남기기 원한다면 먼저 모든 회의 참석자들에게 동의를 구해야 한다.

보다 자세한 정보

동 위원회에 대한 보다 자세한 정보를 원하시면 다음 웹사이트를 방문하면 됩니다.

www.hccc.nsw.gov.au

위원회로의 문의

만일 여러분의 위에서 제시한 사항들에 대해 더 의논할 것 있다면, 의료 분쟁 해결 위원회의 민원실로 연락하시기 바랍니다.

사무실 주소

Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY
NSW 2000

근무 시간

오전 9.00 부터 오후 5.00 월요일에서 금요일

우편 주소

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

전화 (02) 9219 7444

NSW 주 내 무료 전화 1800 043 159

팩스: (02) 9281 4585

이메일 hccc@hccc.nsw.gov.au

전화 타자기를 이용하는 분들은 위한 번호는
(02) 9219 7555 입니다

통역 서비스

통역이 필요하시면, 다음의 통역서비스 전화 131 450 으로 전화하여 의료 분쟁 위원회 (Health Care Complaints Commission) 전화 1800 043 159(월요일부터 금요일 오전 9시부터 오후 5시)로 연결해 달라고 하시기 바랍니다.