

CZY MASZ ZASTRZEŻENIA CO DO OPIEKI ZDROWOTNEJ?



Jeśli masz zastrzeżenia odnośnie świadczonej ci opieki zdrowotnej, porozmawiaj o tym jak najszybciej ze świadczącą ją osobą lub placówką. Często jest to najszybszy i najskuteczniejszy sposób rozwiązania kwestii spornych.

Skargi często są wynikiem złego wzajemnego zrozumienia między pacjentem a daną osobą lub placówką służby zdrowia. Kiedy zgłosisz niepokojące cię kwestie, w większości wypadków osoba ta lub placówka będzie się starać je rozwiązać. Wskazówki co do sposobów rozwiązania spornych kwestii bezpośrednio ze świadczącą opiekę osobą lub placówką można pobrać ze strony internetowej pod adresem www.hccc.nsw.gov.au/publications.

W pewnych wypadkach odpowiedź danej osoby lub placówki może cię nie usatysfakcjonować. Powinieneś wówczas skontaktować się z Działem Informacji przy Komisji d/s Skarg i Zażaleń Opieki Zdrowotnej (Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission) pod numerem (02) 9219 7444 lub 1800 043 159 dla rozmów zamiejscowych.

Jeśli twoja skarga dotyczy napaści seksualnej lub fizycznej, czy też jest bezpośrednio związana z czymś zdrowiem lub bezpieczeństwem, powinieneś natychmiast skontaktować się z Komisją.

Czym jest Komisja d/s Skarg i Zażaleń Opieki Zdrowotnej?

Komisja d/s Skarg i Zażaleń Opieki Zdrowotnej (Health Care Complaints Commission) jest niezależną instytucją zajmującą się skargami i zażaleniami na opiekę zdrowotną świadczoną w Nowej Południowej Walii.

Komisja jest bezstronna i działa w interesie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa publicznego. Uprawnienia Komisji określa Ustawa o Skargach i Zażaleniach w Służbie Zdrowia z roku 1993 (*Health Care Complaints Act 1993*).

Kto może złożyć skargę?

Skargę lub zażalenie może złożyć każda osoba. Może to być:

- pacjent, który otrzymał opiekę zdrowotną
- ojciec/matka lub opiekun pacjenta
- krewny, kolega lub wynaczony przez pacjenta przedstawiciel
- osoba lub placówka służby zdrowia lub inna zainteresowana osoba.

Na kogo można złożyć skargę?

Komisja zajmuje się skargami i zażaleniami na dowolną osobę lub placówkę służby zdrowia w Nowej Południowej Walii. Mogą to być:

- zarejestrowane i wykonujące zawód osoby, takie jak lekarze, pielęgniarki i stomatolodzy
- nie zarejestrowane osoby, takie jak akupunkturzyści, osoby leczące metodami naturalnymi, psychoterapeuci
- organizacje służby zdrowia, takie jak publiczne i prywatne szpitale czy ośrodki medyczne

Jak składa się skargę?

Skargę do Komisji należy złożyć na piśmie. Formularz skargi lub zażalenia można pobrać z naszej strony internetowej pod adresem www.hccc.nsw.gov.au lub po prostu napisać pismo.

Przed napisaniem skargi wskazane jest najpierw porozmawiać o danej sprawie z Działem Informacji przy Komisji (Inquiry Service) pod numerem (02) 9219 7444 lub 1800 043 159 dla rozmów zamiejscowych. Czasami istnieją bardziej odpowiednie i szybsze sposoby rozwiązania niepokojących kwestii niż złożenie oficjalnej skargi. Pracownicy Działu Informacji poradzą, jak najlepiej ustosunkować się do posiadanych zastrzeżeń.

Osoby mające trudności z napisaniem skargi mogą poprosić o pomoc pracowników Działu Informacji.

Aby pomóc osobom, dla których angielski nie jest ich pierwszym językiem, Komisja korzysta z pomocy tłumaczy ustnych. Osoby potrzebujące pomocy tłumacza mogą skontaktować się z Krajowym Biurem Tłumaczy (Translating and Interpreting Service) pod numerem **131 450** i poprosić o połączenie z Komisją d/s Skarg i Zażaleń Opieki Zdrowotnej pod numerem **1800 043 159** (od poniedziałku do piątku w godzinach 09.00–17.00).

Jakie informacje powinny znaleźć się w skardze?

Pisemna skarga powinna zazwyczaj jasno przedstawić zasadnicze informacje o tym, co zaszło, tj. czas i miejsce wydarzenia oraz uczestniczące strony.

Załącz do skargi wszelkie dodatkowe informacje i kopie innych istotnych dla sprawy dokumentów.

Podaj informacje o wszystkich przedsięwziętych krokach zmierzających do rozwiązania twojego problemu.

Jaki jest następny etap?

1. Po otrzymaniu twojej skargi Komisja zawiadomi cię pisemnie i poda ci dane kontaktowe osoby, która będzie prowadzić twoją sprawę (case officer).
2. Komisja zazwyczaj udostępni kopię twojej skargi osobie lub placówce służby zdrowia, aby dać jej możliwość ustosunkowania się do skargi.
3. Komisja ma 60 dni na rozpatrzenie twojej skargi. W tym celu uwzględni podane informacje, ale może też sprawdzić dodatkowe ważne informacje, na przykład akta lekarskie.

Uwaga:

Jeśli uważasz, że powiadomienie danej osoby czy placówki służby zdrowia może narazić kogoś na niebezpieczeństwo lub zaszkodzić dochodzeniu, musisz to wyraźnie wyjaśnić w swojej pisemnie skardze.

Jakiego wyniku mogę się spodziewać?

Po rozpatrzeniu wszystkich istotnych informacji, Komisja zdecyduje, jak najlepiej pokierować Twoją skargą. Komisja ma do wyboru różne możliwości. Osoba prowadząca twoją sprawę skontaktuje się z tobą i powiadomi cię o podjętej decyzji.

O wyniku sprawy wszystkie zainteresowane strony zostaną powiadomione na piśmie w ciągu 14 dni od chwili podjęcia decyzji.

Dalsze informacje

Dalsze informacje dotyczące Komisji można znaleźć na stronie internetowej pod adresem www.hccc.nsw.gov.au

Skontaktuj się z Komisją

Jeśli chcesz porozmawiać o którychkolwiek w/w sugestiach, skontaktuj się z Działem Informacji przy Komisji d/s Skarg i Zażaleń Opieki Zdrowotnej

Adres biura:
Level 13, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Godziny urzędowe:
09.00–17.00, od poniedziałku do piątku

Adres pocztowy:
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telefon: (02) 9219 7444
Dla rozmów zamiejscowych w Nowej Południowej Walii: 1800 043 159
Faks: (02) 9281 4585
Adres elektroniczny:
hccc@hccc.nsw.gov.au
Telefon dla osób korzystających z dalekopisów (02) 9219 7555

Biuro Tłumaczy

Osoby potrzebujące pomocy tłumacza mogą skontaktować się z Krajowym Biurem Tłumaczy (Translating and Interpreting Service) pod numerem **131 450** i poprosić o połączenie z Komisją d/s Skarg i Zażaleń Opieki Zdrowotnej pod numerem **1800 043 159** (09.00–17.00, od poniedziałku do piątku).