

CONCILIACIÓN DE SU QUEJA

La Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (*Health Care Complaints Commission*) ha decidido que la manera más adecuada de resolver su queja es a través de la conciliación.

¿Qué es la conciliación?

El Registro de Conciliación sobre Asuntos de la Salud (*Health Conciliation Registry*) maneja quejas que pueden ser sometidas a conciliación.

La conciliación consiste en una reunión entre las partes dirigida por una persona independiente (el conciliador).

En esta reunión, el conciliador brinda a las partes la oportunidad de plantear el problema y discutirlo abiertamente. El propósito de la conciliación es resolver la queja a través de la negociación.

¿Cuándo recurrir a la conciliación?

Conviene recurrir a la conciliación cuando:

- ▶ el reclamante necesita más información o una explicación sobre los hechos ocurridos o el tratamiento recibido
- ▶ el reclamante persigue como resultado el reembolso o indemnización económica.

Cuando una parte entiende las razones de la acción de la otra, se puede llegar a una resolución satisfactoria y oportuna.

¿Cómo funciona el proceso de conciliación?

Cuando el Registro recibe una queja se pone en contacto con el reclamante y el proveedor del servicio de salud para explicarles el proceso de conciliación. Posiblemente le pidan que disponga de medio día para asistir a una reunión conciliatoria.

Por lo general, se organizará sólo una reunión. El conciliador es responsable de establecer las reglas de la misma. El conciliador no puede forzar una decisión.

¿Quiénes asisten a la reunión de conciliación?

El reclamante, el proveedor del servicio de salud y el conciliador asisten a la reunión. No se permiten representantes legales. No obstante, las partes pueden llevar a una persona de apoyo.

Importante

La conciliación es voluntaria

La participación en el proceso conciliatorio es voluntaria. Si una parte no desea participar, la conciliación no puede proceder.

La conciliación es confidencial

Nada de lo que se diga durante la reunión de conciliación, ni ningún documento redactado durante la misma, podrá ser utilizado fuera de allí, a menos que todas las partes estén de acuerdo.

CONCILIACIÓN DE SU QUEJA

¿Qué resultados se pueden esperar?

Se puede obtener información, una disculpa verbal o escrita o soluciones para proporcionar un servicio de salud mejor y más seguro.

A veces, las partes deciden poner el acuerdo por escrito.

¿Qué ocurre si no se llega a un acuerdo?

El conciliador puede poner término a la reunión conciliatoria si hay pocas probabilidades de que se llegue a un acuerdo, o si se han planteado asuntos importantes que requieren una investigación más a fondo por parte de la Comisión.

¿Se puede investigar una queja luego de la conciliación?

La Comisión puede investigar una queja después de la conciliación si se le presenta nuevo material que se necesite explorar, o si el conciliador recomienda continuar la investigación.

Para mayor información

Para mayor información sobre el Registro de Conciliación, visite el sitio web www.hccc.nsw.gov.au.

Póngase en contacto con el Registro de Conciliación sobre Asuntos de la Salud

Dirección

Level 12, 323 Castlereagh Street,
SYDNEY NSW 2000

Horario de Oficina

9:00 a 17:00 horas
de lunes a viernes

Dirección postal

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Teléfono: (02) 9219 7474

Llamada gratuita

dentro de NSW: 1800 043 159

Fax: (02) 9281 4585

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

Website: www.hccc.nsw.gov.au

Para las personas que usan
teleimpresoras, llamar
al **(02) 9219 7555**

Servicio de interpretación

Si necesita un intérprete, llame al Servicio de Interpretación y Traducción (TIS National) al **131 450** y pida que lo conecten con la Comisión de Quejas sobre Servicios de Salud (*Health Care Complaints Commission*) al **1800 043 159** (de lunes a viernes, 9:00 a 17:00 horas).