

لدى "مفوضية شكاوى الرعاية الصحية" خطة تدبير للخصوصية تتضمن تفاصيل عن الخطوات التي تُتخذ لحماية خصوصيتك؛ ويتم التعامل مع أية معلومات تُقدّم إلى المفوضية بموجب التشريع ذات الصلة.

وبالرغم من أن إجراءات الشكاوى سرّية، فإن المفوضية مُلزّمة بمقتضى القانون بإبلاغ الجهة التي قدّمت الخدمة الصحية والتي يُستكى عليها بطبيعة الشكاوى وهوية الشخص الذي قدّم الشكاوى. وإذا كانت الشكاوى قد قدّمت بالنيابة عن شخص آخر، فإن المفوضية ستأخذ بالاعتبار خصوصية هذا الشخص وتسعى على وجه العموم إلى الحصول على تصريح قبول منه في التحقيق بالشكاوى قبل النظر فيها.

وعندما تكون الشكاوى متعلّقة بعلاج المرضى، فإن المفوضية على وجه العموم لا تستطيع اتخاذ أي تدبير من دون الإفصاح عن هوية المرضى وتفاصيل الشكاوى لكي يتسنى للجهة التي قدّمت الخدمة الصحية إعطاء إفادة بما حصل.

وفي بعض الأحيان، يرغب البعض في تقديم شكاوى من دون الإفصاح عن هوياتهم أو عن أنهم تقدّموا بشكاوى. في هذه الحالة، بإمكان المفوضية الحفاظ على سرّية الشكاوى إذا كان يوجد تخوّف معقول من أن يتعرّض المشتكى للمضايقة أو التهديد. لكن إذا كان من الضروري الإفصاح عن الشكاوى للتحقيق بالمسألة بصورة صحيحة، فسيتوجب على المفوضية القيام بذلك إنصافاً للجهة التي قدّمت الخدمة الصحية.

هذا ويمكن أن تقوم المفوضية بجمع المعلومات الصحية الخاصة بالمشتكى واستخدامها والإفصاح عنها، إذا كان ذلك ضرورياً لمعالجة الشكاوى بصورة صحيحة. وإذا كانت الشكاوى تثير مسائل خطيرة تتعلق بالصحة أو السلامة العامة، فيمكن للمفوضية أن تطلب أية سجلات أو معلومات صحية خاصة من دون تصريح قبول من المريض.

ويجوز للمفوضية أن تفصح عن المعلومات المتعلقة بأية شكاوى إلى المحاكم أو الشرطة أو السلطات التي تُشرف على تنظيم ممارسي المهن الصحية أو الطبية وإلى غيرها من الهيئات إذا كانت المصلحة العامة في الإفصاح عن المعلومات تغلب المصلحة العامة في حماية خصوصية أي شخص تتعلق المعلومات به.

وإذا أدّت الشكاوى إلى ملاحقة أحد ممارسي المهن الصحية أو الطبية أمام هيئة تأديبية، كأحد المجالس القضائية أو لجنة المعايير المهنية، فإنه يُعلن عادةً عن جلسة التحقيق التي تجرى أمام هذه الهيئة والقرار الصادر عنها. ويمكن للهيئة التأديبية أن تُبقي بعض المعلومات في قرارها طيّ الكتمان، وعادةً ما يُحتفظ بسرية المعلومات التي يُحتمل أن تعرّف بهوية المريض.

إذا كانت لديك أية أسئلة أو مخاوف بشأن خصوصيتك، يرجى الاتصال بالمفوضية.

[\(02\) 9219 7444](tel:0292197444)

هاتف

[1800 043 159](tel:1800043159)

هاتف مجاني في نيو ساوث ويلز

(02) 9281 4585

فاكس

hccc@hccc.nsw.gov.au

بريد إلكتروني

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

عنوان البريد العادي

يمكن للراغبين في التحدث بلغة غير الإنكليزية الاتصال بالمفوضية عبر خدمة الترجمة الهاتفية (TIS) على الرقم 131 450.

خدمة الترجمة

وبإمكان المفوضية تأمين المترجمين للبحث في الشكاوى