

هل تشعر بالقلق بشأن رعايتك الصحية؟

تتعامل المفوضية مع شكاوى عن أي مقم خدمة صحية في نيو ساوث ويلز، وهذا يشمل:

- الممارسين المسجلين مثل الأطباء وممرضين وأطباء الأسنان
- مقدمي خدمة صحية غير مسجلين، مثل ممارسي الوخز الإبري، أو ممارسي المعالجة الطبيعية، أو ممارسي المعالجة النفسية
- منظمات الخدمة الصحية مثل المستشفيات العامة والخاصة أو المراكز الطبية.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يجب أن تكون شكاوك إلى المفوضية مكتوبة. يمكنك تنزيل نموذج شكوى من موقعنا على الشبكة الإلكترونية www.hccc.nsw.gov.au أو يمكنك ببساطة أن تكتب رسالة.

قبل أن تكتب شكاوك، قد ترغب في الاتصال بخدمة استفسارات المفوضية على رقم 9219 7444 (02) أو على الرقم المجاني 1800 043 159 لبحث نواحي قلقك. قد تكون هناك أحياناً طرق أسرع وأكثر ملاءمة لحل نواحي قلقك من تقديم شكوى رسمية. سينصح لك موظفو خدمة الاستفسارات أفضل الطرق للتعامل مع نواحي قلقك.

إذا كانت لديك صعوبة في تقديم شكاوك كتابة، يمكنك أن تطلب مساعدة من موظفي خدمة الاستفسارات.

تستخدم المفوضية خدمات ترجمة شفوية لمساعدة الأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية لغتهم الأولى. إذا احتجت إلى مترجم، نرجوك الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والشفوية (TIS National) على رقم 131 450 واطلب منهم توصيلك بمفوضية شكاوى الرعاية الصحية على رقم 043 159 1800 (الاثنين إلى الجمعة 9 صباحاً - 5 مساءً).

إذا كنت تشعر بقلق بشأن خدمة صحية فُدمت لك، تحدت مع مقم الخدمة في أسرع وقت ممكن، وهذه غالباً هي أسرع الطرق وأكثرها فعالية لحل نواحي القلق.

غالباً ما تكون الشكاوى نتيجة ضعف التواصل بين المرضى وبين مقم خدمتهم الصحية. عندما تثير ما يقلقك مع مقم الخدمة، فإنه سوف يحاول حلها في معظم الحالات. يمكن تنزيل أفكار مفيدة عن كيفية حل نواحي القلق مباشرة مع مقم الخدمة من موقع الشبكة الإلكترونية www.hccc.nsw.gov.au

في بعض الحالات قد لا تكون راضياً عن استجابة مقم الخدمة. يجب عليك عندها الاتصال بخدمة الاستفسارات في مفوضية شكاوى الرعاية الصحية على رقم 9219 7444 (02) أو على الرقم المجاني 1800 043 159.

إذا كانت شكاوك عن اعتداء جنسي أو بدني أو تتعلق بصحة أو سلامة شخص بصورة فورية، يجب عليك الاتصال فوراً بالمفوضية.

ما هي مفوضية شكاوى الرعاية الصحية؟

مفوضية شكاوى الرعاية الصحية هي هيئة مستقلة تتعامل مع الشكاوى عن خدمات الصحة المقدمة في نيو ساوث ويلز.

المفوضية غير منحازة وتعمل على حماية الصحة والسلامة العامتين.

أما صلاحيات المفوضية فمبيّنة في قانون شكاوى الرعاية الصحية لعام 1993.

من يمكنه تقديم شكوى؟

يستطيع أي شخص تقديم شكوى. قد يكون هذا الشخص:

- المريض الذي تلقى الخدمة الصحية
- والداً أو وصياً
- قريباً أو صديقاً أو ممثلاً اختاره الشخص
- مقم خدمة صحية أو شخصاً معنياً آخر.

من الذي يمكنني تقديم شكوى عنه؟

هل تشعر بالقلق بشأن رعايتك الصحية؟



ما هي المعلومات التي يجب أن أشملها في الشكوى؟

بصفة عامة، يجب أن تُحدّد الشكوى المكتوبة بوضوح ماذا حدث فعلاً، وأين ومتى حدثت الواقعة، ومن كان مُشتركاً فيها.

ارفق أية معلومات إضافية ونسخاً من أية وثائق أخرى ذات علاقة بالشكوى.

أضف معلومات عن أية إجراءات فُتت باتخاذها فعلاً لحلّ نواحي قلقك.

ماذا يحدث بعد ذلك؟

1. عندما تستلم المفوضية شكواك، سوف تقوم بإخطارك كتابةً وتخبرك عن تفاصيل الاتصال بموظف الحالة الخاصة بك.
2. تقوم المفوضية عادة بتقديم نسخة من شكواك إلى مقدّم الخدمة الصحية لتكون لديه فرصة للرد على الشكوى.
3. لدى المفوضية 60 يوماً لتقييم شكواك. لكي تفعل ذلك، تأخذ في الاعتبار المعلومات المقدّمة وقد تحصل على معلومات أخرى ذات علاقة، سجلات طبية على سبيل المثال.

ملاحظة:

إذا اعتقدت أن إخطار مقدّم الخدمة قد يُعرض الشخص للخطر أو قد يَحيف بالتحقيق، يجب أن تشرح بوضوح في شكواك المكتوبة لماذا تعتقد ذلك.

ما النتيجة التي يُمكنني أن أتوقّعها؟

عندما تنتهي المفوضية من تقييم جميع المعلومات، فهي سوف تُقرّر أفضل الطرق لإدارة شكواك.

لدى المفوضية خيارات مُتنوّعة. سوف يتصل بك موظف حالتك لإخطارك بقرار التقييم.

سوف يتم إخطار جميع الأطراف ذوي العلاقة بقرار التقييم في غضون 14 يوماً من اتخاذ القرار.

مزيد من المعلومات

للمزيد من المعلومات عن المفوضية، يُرجى زيارة موقع الشبكة الإلكترونية

www.hccc.nsw.gov.au

اتصل بالمفوضية

إذا أردت مناقشة أي من الاقتراحات السابقة، اتصل بخدمة استفسارات مفوضية شكوى الرعاية الصحية.

عنوان المكتب

Level 13, 323 Castlereagh Street, Sydney NSW

2000

ساعات العمل

00:09 صباحاً إلى 00:05 مساءً، الاثنين إلى الجمعة

العنوان البريدي

Locked Mail Bag 18

STRAWBERRY HILLS NSW 2012

هاتف: (02) 9219 7444

اتصال مجاني في نيوساوث ويلز 043 159 1800

فاكس: (02) 9281 4585

بريد إلكتروني: hccc@hccc.nsw.gov.au

للأشخاص الذين يستخدمون هاتف الآلة الكاتبة،

يُرجى الاتصال على رقم (02) 9219 7555

خدمة الترجمة

إذا احتجت إلى مُترجم شفوي، رجاء الاتصال

بخدمة الترجمة الخطية والشفوية (TIS National)

على رقم 131 450 واطلب منهم توصيلك

بمفوضية شكوى الرعاية الصحية على رقم

1800 043 159 (الاثنين إلى الجمعة 9 صباحاً

– 5 مساءً).