



PRÉOCCUPÉ PAR VOS SOINS DE SANTÉ?

Si vous êtes préoccupé par un service de santé dont vous avez bénéficié, parlez-en à votre prestataire de soins le plus vite possible. C'est souvent le moyen le plus rapide et le plus efficace de résoudre les préoccupations éventuelles.

Les plaintes sont souvent la conséquence d'un manque de communication entre le patient et son prestataire de soins. Lorsque vous discutez de vos problèmes avec ce dernier, il est souvent plus enclin à les résoudre. Des conseils pour vous aider à résoudre vos préoccupations directement avec votre prestataire peuvent être téléchargés sur le site Web www.hccc.nsw.gov.au.

Néanmoins, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de votre prestataire de soins, contactez le service des renseignements de la commission chargée des plaintes relatives aux soins de santé (Health Care Complaints Commission) au (02) 9219 7444 ou gratuitement au 1800 043 159.

Si votre plainte concerne une agression sexuelle ou physique ou a trait à la santé ou la sécurité immédiate d'une personne, contactez la commission sans délai.

Qu'est ce que la commission chargée des plaintes relatives aux soins de santé ?

La commission chargée des plaintes relatives aux soins de santé est un organisme indépendant chargé du traitement des plaintes relatives aux services de santé fournis en Nouvelle-Galles du Sud.

Elle prend des mesures en toute impartialité afin de protéger la sécurité et la santé publiques.

Ses pouvoirs lui sont conférés par la loi de 1993 sur les plaintes relatives aux soins de santé (*Health Care Complaints Act 1993*).

Qui peut déposer une plainte?

N'importe qui peut déposer une plainte. Il peut s'agir de:

- Un patient ayant bénéficié d'un service de soins.
- Un parent ou un tuteur.
- Un membre de la famille, un ami ou une personne désignée par le patient pour le représenter.
- Un prestataire de soins ou une autre personne concernée.

Contre qui puis-je déposer une plainte ?

Les plaintes que traite la commission peuvent concerner n'importe quel prestataire de soins en Nouvelle-Galles du Sud. Cela inclut :

- Les professionnels de la médecine agréés tels que les docteurs, le personnel infirmier et les dentistes.
- Les prestataires de soins non agréés tels que les acuponcteurs, les naturopathes et les psychothérapeutes.
- Les organisations de services de santé comme les hôpitaux publics ou privés et les centres médicaux.

Comment puis-je déposer une plainte?

Votre plainte auprès de la commission doit se faire par écrit. Vous pouvez télécharger un formulaire de plainte sur notre site Web www.hccc.nsw.gov.au ou tout simplement nous envoyer une lettre.

Avant de rédiger votre plainte, nous vous recommandons de contacter le service des renseignements de la commission au (02) 9219 7444 ou gratuitement au 1800 043 159 pour discuter de vos préoccupations. Il existe parfois des solutions plus rapides et plus adaptées que le dépôt d'une plainte officielle. Le personnel du service des renseignements vous conseillera sur la meilleure manière de procéder.

Si vous avez des difficultés à rédiger votre plainte, le personnel des services de renseignements se fera un plaisir de vous aider.

La commission fait appel à des services d'interprétation pour aider les personnes dont la langue maternelle n'est pas l'anglais. Si vous avez besoin d'un interprète, veuillez contacter le service de traduction et d'interprétation (TIS National) au **131 450** et demandez-leur d'appeler la commission chargée des plaintes relatives aux soins de santé (Health Care Complaints Commission) au **1800 043 159** (du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures).

Quelles sont les informations que je dois inclure dans ma plainte?

En règle générale, une plainte écrite doit exposer brièvement les faits, le lieu et la date de l'événement, et nommer les parties concernées.

De même, n'hésitez pas à joindre toute information complémentaire et des exemplaires des documents relatifs à la plainte.

Incluez-y également des informations sur les mesures que vous avez déjà prises pour résoudre vos problèmes.

Et après ?

1. Lorsque la commission reçoit votre plainte, elle en accuse réception par écrit et vous fait part des coordonnées de la personne chargée de traiter votre dossier.
2. En général, la commission fait parvenir un exemplaire de votre plainte au prestataire de soins, de sorte qu'il ait la possibilité d'y répondre.
3. La commission dispose de 60 jours pour examiner votre plainte. Elle prend en considération les données fournies et peut chercher à obtenir davantage d'informations pertinentes, comme des dossiers médicaux.

Remarque: *si vous pensez qu'informer le prestataire de soins peut mettre quelqu'un en danger ou risque de porter préjudice à une enquête, vous devez en expliquer clairement les raisons dans votre plainte écrite.*

Quel résultat puis-je espérer?

Après l'évaluation de toutes les informations pertinentes par la commission, celle-ci décide de la meilleure manière de gérer votre plainte.

La commission dispose de diverses options. La personne chargée de votre dossier vous contactera pour vous informer de la décision prise.

Toutes les parties concernées seront notifiées par écrit de la décision 14 jours après que celle-ci a été prise.

Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur la commission, visitez le site Web www.hccc.nsw.gov.au.

Comment contacter la commission?

Si vous souhaitez discuter des suggestions figurant ci-dessus, contactez le service des renseignements de la commission chargée des plaintes relatives aux soins de santé.

Adresse :
Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY
NSW 2000

Heures d'ouverture :
De 9 heures à 17 heures, du lundi au vendredi

Adresse postale :
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Téléphone : (02) 9219 7444
Numéro vert en Nouvelle-Galles du Sud :

1800 043 159

Télécopie : (02) 9281 4585

Courriel : hccc@hccc.nsw.gov.au

Utilisateurs de télécopieurs, merci de composer le (02) 9219 7555.

Service d'interprétation

Si vous avez besoin de l'aide d'un interprète, veuillez contacter le service de traduction et d'interprétation (TIS National) au **131 450** et demandez-leur d'appeler la commission chargée des plaintes relatives aux soins de santé (Health Care Complaints Commission) au **1800 043 159** (du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures).