

# ДАЛИ СТЕ ЗАГРИЖЕНИ ЗА ЗДРАВСТВЕНИТЕ УСЛУГИ ШТО ГИ ДОБИВАТЕ?

Macedonian  
[DOH-8585]



Ако сте загрижени за здравствените услуги што ги добивате, колку што можете побрзо зборувајте со вработените во установата во која ги добивате. Често, ова е најбрзиот и најефикасниот начин да ги разрешите работите кои ве загрижуваат.

Жалбите често се резултат на слаба комуникација меѓу пациентот и здравствената установа. Кога ќе кажете што ве загрижува, во најголем број на случаи, здравствената установа ќе се обиде да најде решение за тоа. Практични совети како да ги разрешите работите кои ве загрижуваат директно со установата каде добивате здравствени услуги може да се земат од Интернет страните [www.hccc.nsw.gov.au/publications](http://www.hccc.nsw.gov.au/publications).

Во некои случаи, можеби нема да бидете задоволни со начинот на кој ќе реагира установата. Во тој случај, телефонирајте во Информативната служба на Комисијата за жалби во врска со здравствени услуги (Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission) на (02) 9219 7444 или бесплатно на 1800 043 159.

Ако вашата жалба се однесува на сексуално обесчестување или физички напад или се однесува на непосредната здравствена состојба или безбедност на некое лице, треба веднаш да ја контактирате Комисијата.

## Која е Комисијата за жалби во врска со здравствени услуги?

Комисијата за жалби во врска со здравствени услуги (Health Care Complaints Commission) е независна организација која се бави со жалби во врска со здравствените услуги кои се добиваат во Нов Јужен Велс.

Комисијата е непристрасна и работи на тоа да го штити здравјето и безбедноста на граѓаните.

Овластувањата на Комисијата се утврдени во *Законот за жалби за здравствени услуги од 1993 г. (Health Care Complaints Act 1993)*.

## Кој може да поднесе жалба?

Секој може да поднесе жалба. Тоа може да биде:

- пациентот кој ја добил здравствената услуга
- родител или старател
- роднина, пријател или претставник кој го избрало лицето
- доставувач на здравствени услуги или друго загрижено лице.

## На кој можам да се жалам?

Комисијата се занимава со жалби против сите доставувачи на здравствени услуги во Нов Јужен Велс. Тука се вклучуваат:

- регистрирани доставувачи на здравствени услуги, на пример, доктори, медицински сестри и заболечари
- нерегистрирани доставувачи, на пример, акупунктуристи, натуропати, физиотерапевти
- здравствени установи, на пример, државни и приватни болници или медицински центри

## Како можам да поднесам жалба?

Вашата жалба мора да ја доставите на писмено до Комисијата. Формуларот за жалба можете да го земете од нашите Интернет страни на [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au) или едноставно можете да напишете писмо.

Пред да напишете жалба, можеби ќе сакате да телефонираате во Информативната служба на Комисијата на (02) 9219 7444 или бесплатно да се јавите на 1800 043 159 за да зборувате за работите кои ве загрижуваат. Понекогаш постојат посоодветни и побрзи начини на кои можете да ги разрешите работите кои ве загрижуваат отколку да поднесете формална жалба. Персоналот во Информативната служба ќе ве советува како најдобро да постапите во врска со работите кои ве загрижуваат.

Ако имате тешкотии да ја напишете жалбата, можете да побарате помош од персоналот на Информативната служба.

Комисијата користи преведувачки служби за да им помогне на луѓето чиј прв јазик не е англискиот. Ако ви треба преведувач, ве молиме контактирајте ја Службата за писмено и усмено преведување (TIS National) на **131 450** и побарајте да ве поврзат со Комисијата за жалби во врска со здравствени услуги на **1800 043 159** (од 9 ч. наутро до 5 ч. попладне, од понеделник до петок).

### Кои податоци треба да ги вклучам во жалбата?

Општо земено, во писмената жалба треба во кратки црти јасно да се изнесе што всушност се случило, каде и кога се случило тоа и кој бил вклучен.

Со жалбата, приложете ги сите дополнителни информации и копии од други соодветни документи.

Вклучете информации за сите мерки што веќе сте ги презеле за да ги разрешите работите кои ве загрижуваат.

### Што ќе се случи после тоа?

1. Откако Комисијата ќе ја прими вашата жалба, ќе добиете писмено известување со податоци како да го контактирате службеникот одговорен за вашиот случај.
2. Обично, Комисијата ќе и достави копија од вашата жалба на здравствената установа за да и даде можност да одговори на жалбата.
3. Комисијата има 60 дена да ја процени вашата жалба. За да го направи тоа, таа ќе ги разгледа доставените податоци и може да земе други соодветни податоци, на пример, лекарски извештаи.

### Забелешка:

*Ако сметате дека со известување на установата, лицето може да биде изложено на ризик или дека тоа може да влијае штетно на испитувањето на случајот, тогаш вие мора да ги објаснете јасно причините за тоа во вашата писмена жалба.*

### Какви резултати можам да очекувам?

Откако Комисијата ќе ги процени сите соодветни податоци, таа ќе одлучи кое е најдоброто решение по вашата жалба.

Комисијата има повеќе можности. Службеникот кој го води вашиот случај ќе ве извести за одлуката од проценката.

Сите странки ќе бидат известени со писмо за одлуката од проценката во рок од 14 дена од донесувањето на одлуката.

### Повеќе информации

За повеќе информации за Комисијата, ве молиме посетете ги Интернет страните [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au).

### Контактирајте ја Комисијата

Ако сакате да зборувате за горенаведените предлози, контактирајте ја Информативната служба при Комисијата за жалби во врска со здравствени услуги.

Службена адреса  
Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY NSW 2000

Работно време  
Од 9.00 ч. наутро до 5.00 ч. попладне, од понеделник до петок

Поштенска адреса  
Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Телефон: (02) 9219 7444  
Бесплатни повици во Нов Јужен Велс:  
1800 043 159  
Факсимил: (02) 9281 4585  
Електронска пошта: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

Лицата кои користат телепринтер се молат да телефонираат на (02) 9219 7555

### Преведувачка служба

Ако ви треба преведувач, ве молиме контактирајте ја Службата за писмено и усмено преведување (TIS National) на **131 450** и побарајте да ве поврзат со Комисијата за жалби во врска со здравствени услуги на **1800 043 159** (од 9 ч. наутро до 5 ч. попладне, од понеделник до петок).