



ВЫ ОБЕСПОКОЕНЫ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?

Если вы обеспокоены качеством медицинского обслуживания, предоставляемого вам, то немедленно свяжитесь с теми, кто предоставляет вам эти услуги. Чаще всего это наиболее быстрый и действенный способ помочь вам.

Часто жалобы являются следствием недостаточного взаимодействия между пациентом и лицом или организацией, предоставляющими медицинские услуги. Когда пациент выражает свои претензии, это лицо или организация в большинстве случаев попытается уладить вопросы.

На сайте www.hccc.nsw.gov.au/publications вы можете получить советы о том, как можно непосредственно решить проблемы с лицом или организацией, предоставляющими медицинские услуги.

В случае, если вы не удовлетворены ответом этого лица или организации, обращайтесь в Консультационную службу Комиссии по рассмотрению жалоб в сфере здравоохранения по телефону (02) 9219 7444 или 1800 043 159 (по цене местного звонка).

Если ваша жалоба относится к сексуальному или физическому насилию, касается вопросов оказания экстренной медицинской помощи или личной безопасности, вам необходимо немедленно связаться с указанной выше Комиссией.

Каковы функции Комиссии по рассмотрению жалоб в сфере здравоохранения?

Комиссия по рассмотрению жалоб в сфере здравоохранения – это независимая организация, которая рассматривает жалобы на качество медицинских услуг, оказываемых в NSW.

Комиссия является незаинтересованной стороной; ее деятельность направлена на защиту интересов общественности в сфере здравоохранения и безопасности. Полномочия Комиссии определены в *Законе о жалобах в сфере здравоохранения от 1993 года*.

Какие категории граждан имеют право подавать жалобы?

Жалобу может подать любой человек.

В том числе:

- Пациент, воспользовавшийся медицинскими услугами
- Родители или опекуны
- Родственник, друг или представитель, назначенный заявителем
- Лицо или организация, предоставляющие медицинские услуги, или другое заинтересованное лицо

На кого можно подать жалобу?

Комиссия рассматривает жалобы на любое лицо или организацию, предоставляющие медицинские услуги в NSW. В их число входят:

- Зарегистрированный практикующий медицинский персонал, например, врачи, медсестры и стоматологи
- Незарегистрированные лица или организации, предоставляющие медицинские услуги, например, специалисты по иглоукалыванию, натуропаты, психотерапевты
- Организации, предоставляющие медицинские услуги, например, государственные и частные больницы или медицинские центры

Как правильно подать жалобу?

Все жалобы в Комиссию подаются только в письменной форме. Форму жалобы можно загрузить с нашего сайта www.hccc.nsw.gov.au; или же, вы можете просто написать письмо.

Возможно, перед составлением жалобы вы захотите связаться с Консультационной службой Комиссии по телефону (02) 9219 7444 или 1800 043 159 (по цене местного звонка), чтобы обсудить свои претензии. Иногда существуют более подходящие и быстрые способы решения претензий, чем подача официальной жалобы. Консультационная служба посоветует вам наиболее эффективный вариант решения вашего вопроса.

Если составление жалобы в письменной форме вызывает у вас затруднения, вы

можете обратиться за помощью к сотрудникам Консультационной службы.

Комиссия предоставляет услуги переводчика лицам, для которых английский не является родным языком. Если вам требуется помощь переводчика, обратитесь в Службу переводов (TIS National) по телефону **131 450** и попросите соединить вас с Комиссией по рассмотрению жалоб в сфере здравоохранения по телефону **1800 043 159** (часы работы с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00).

Какую информацию необходимо указать в жалобе?

Письменная жалоба должна содержать четкое описание случившегося, где и когда произошло событие, кто в нем участвовал.

Жалоба может быть дополнена подробностями и копиями документов, имеющих к ней отношение.

Также включите информацию об уже предпринятых вами действиях для решения сложившейся ситуации.

Что происходит после этого?

1. Получив вашу жалобу, Комиссия уведомит вас об этом в письменной форме и сообщит контактную информацию лица, которое будет вести ваше дело.
2. Как правило, Комиссия передает копию вашей жалобы лицу или организации, предоставляющим медицинские услуги, чтобы они имели возможность дать свои пояснения по данному вопросу.
3. Комиссия обязана рассмотреть вашу жалобу в течение 60 дней. Кроме рассмотрения полученной информации, Комиссия может затребовать дополнительную информацию, например медицинские записи.

Примечание:

Если вы полагаете, что уведомление о происшествии лица или организации, предоставляющих медицинские услуги, может нанести вред какому-либо лицу или поставить под сомнение расследование, то необходимо четко в письменной форме указать причины ваших опасений.

Какого исхода можно ожидать?

После рассмотрения всей соответствующей информации Комиссия вынесет решение о наилучшем способе реагирования на вашу жалобу. В распоряжении Комиссии имеется несколько эффективных способов. Сотрудник Комиссии, рассматривающий вашу жалобу, сообщит вам о принятом решении.

Все стороны, имеющие отношение к данной жалобе, будут уведомлены о принятом решении в письменной форме в течение 14 дней с момента вынесения решения.

Подробная информация

Подробно о работе Комиссии можно узнать на сайте www.hccc.nsw.gov.au

Свяжитесь с Комиссией

Если вам необходимо обсудить любой из рассмотренных выше аспектов, свяжитесь с Консультационной службой Комиссии.

Адрес:

Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY NSW 2000

Часы работы:

с 9:00 до 17:00 с понедельника по пятницу

Почтовый адрес

Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Телефон: (02) 9219 7444

Телефон в NSW : 1800 043 159
(по цене местного звонка)

Факс: (02) 9281 4585

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

Телефон для пользователей телетайпа: (02) 9219 7555

Служба перевода

Если вам требуются услуги переводчика, позвоните в Службу перевода (TIS National) по номеру **131 450** и попросите соединить вас с Комиссией по рассмотрению жалоб в сфере здравоохранения по телефону **1800 043 159** (часы работы с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00).