



如何进行健康服务方面的投诉

在昆士兰，每个人都有权就健康服务或健康服务提供者提出投诉。您只要和昆士兰的独立健康服务投诉机构——健康监察署联系即可。

我是否应该投诉？

在昆士兰，如果您对健康服务提供者所提供的某项服务不满意，或对提供给您、或您的家庭成员或任何您照看的人的服务的任何方面感到不满意，您都有权进行投诉。

在做投诉之前，请先尝试和您的健康提供者谈一谈。这样做经常是排忧解难或解决问题的最快速最简单的方法。请访问我们的网站，了解和服务提供者沟通的一些建议 (www.oho.qld.gov.au)。

如果您对他们的答复不满意，或感觉和服务提供者直接谈话有所不便，就请和我们联系。

投诉是重要的

也许和多数人一样，您可能不喜欢投诉，可能不知道您投诉什么，如何进行投诉，或可能认为投诉也没什么用。在您身体不适，情绪低落或工作繁忙时，就更不想投诉了。

健康服务方面的投诉是很重要的，因为它可以为所有昆士兰居民弄清需要改进的地方，防止同样问题再度发生并帮助健康服务日臻完善。

请放心，如果您向健康监察署提出投诉，我们会认真倾听，严肃对待，彻底调查，尽快解决。

我可以在哪些方面提出投诉？

您可以在昆士兰任何地方就任何健康服务提供者所提供的任何服务提出投诉。

所谓**健康服务**是指为了，或声称是为了维持、提高、恢复或管理健康和美好生活所提供的服务。

所谓**健康服务提供者**可以是从事健康服务的个人，也可以是提供健康服务的组织。

从事健康服务的个人

- **需经注册**的健康从业人员，例如医生、护士、牙科医生、理疗师、脊椎病治疗师、职业病治疗师、验光师和正骨师等。
- **无需注册**的健康从业人员，例如营养学者、按摩师、自然疗法师、顺势疗法师、饮食专家、社会工作者和语言病理学家等。

提供健康服务的组织

- 它们可以包括公共和私人医疗设施、急救车服务、健康教育服务、药店、精神健康服务、社区健康服务等。

您可以就健康服务任何不满意的方面提出投诉，例如：

- 诊断或关怀
- 未经允许将您的信息共享
- 提供者的不当行为



- 所提供的健康服务质量
- 提供者对您投诉的态度

如何投诉？

您可以通过网络，写信，打电话或亲自去我们在布里斯本的办公室向健康监察署进行投诉。

我们会倾听您关心的问题，解释我们将如何帮助您以及您需要做什么。如果您决定投诉，您需要向我们提供尽可能多的信息，包括：

- 健康服务提供者的详细资料和您遇到的问题
- 任何佐证材料
- 您为了解决问题已经采取的步骤

提出正式投诉的流程看上去显得很复杂，但是我们会帮助您使这一流程尽量简化并且每一步都和您密切沟通。

评估您的投诉

对您的投诉进行评估是非常重要的第一步。此时，我们会从您那里、您投诉的服务提供商那里以及任何相关专家那里搜集我们需要的信息以便在如何以最佳方式处理您的投诉方面做出正确的决定。

我们会对您提供的信息进行分析，将您的投诉发给服务供应者并要求他们在 14 天内做出答复。

如果我们需要更多信息才能做出正确的决定，我们会征求独立专家的建议。我们还会要求您和/或健康服务提供者提出正式申请或提供有关投诉的更多信息。

申请书及额外信息必须在 14 天内提供（如果没有合理解释而延误了这一期限，会有惩罚措施）。

整个这一过程中，我们会将最新进展情况随时通报给您和服务提供者。

我们会考虑和分析收到的所有信息，然后对投诉做出自己的评判并决定是否要进一步采取行动。一般情况下，这一过程应该不会超过 30 天。我们会对所有信息进行全面公正的审核，不预设任何立场。

做出决定

在对投诉进行了详细评估之后，我们会决定是否采取进一步行动，如何采取，并通知您和服务提供者我们的决定以及下一步要做什么。

如果决定进一步受理您的投诉，我们可能采取以下某个或所有步骤：

- 努力撮合双方内部解决
- 努力缓解您的投诉
- 将您的投诉转交给服务提供者的管理机构或其他组织
- 正式调查您的投诉
- 立刻采取反对服务提供者的行动

如果决定不能进一步受理您的投诉，我们会向您解释是什么原因并听取您可能要发表的意见。我们还会保留您投诉的记录以便考察服务提供者的行为或做法是否属于常态，或是否存在系统性的医疗健康问题。

更多详情

网站：www.oho.qld.gov.au

邮箱：info@oho.qld.gov.au

电话：133 OHO (133 646)

信箱：PO Box 13281 George Street
Brisbane Qld 4003