



Wie macht man eine Beschwerde über einen Gesundheitsdienst

Jeder hat das Recht eine Beschwerde über einen Gesundheitsdienst oder Gesundheitsdienstleister in Queensland vorzubringen. Sie brauchen sich nur mit dem Amt des Ombudsmannes für Gesundheit, Queenslands unabhängige Beschwerdebehörde für Gesundheitsleistungen, in Verbindung zu setzen.

Soll ich mich beschweren?

Falls Sie nicht mit den Dienstleistungen eines Gesundheitsdienstleisters zufrieden sind, oder mit irgendeinem Aspekt einer Gesundheitsdienstleistung die Ihnen, ein Familienmitglied oder jemand in Ihrer Sorge in Queensland bereitgestellt wurde, dann haben Sie das Recht sich zu beschweren.

Bevor Sie eine Beschwerde vorbringen, versuchen Sie zuerst mit dem Gesundheitsdienstleister zu sprechen — das ist oft der schnellste und leichteste Weg Ihre Anliegen hervorzubringen oder ein Problem zu lösen. Besuchen Sie unsere Webseite für Ratschläge, wie Sie mit Ihrem Dienstleister sprechen sollen (www.oho.qld.gov.au).

Falls Sie nicht mit die Antwort zufrieden sind, oder es Ihnen unangenehm ist direkt mit dem Dienstleister zu sprechen, wenden Sie sich bitte an uns.

Beschwerden sind wichtig

Wenn Sie wie die meisten Leute sind, möchten Sie sich wahrscheinlich nicht beschweren. Vielleicht wissen Sie nicht, worüber Sie sich beschweren können, wie man sich beschwert oder denken, dass es keinen Unterschied ausmachen wird. Es kann dann noch schwieriger sein, wenn Sie krank, verärgert oder beschäftigt sind.

Beschwerden über Gesundheitsdienste sind sehr wichtig, um verbesserungsbedürftige Bereiche zu identifizieren, um zu verhindern, dass die selben Probleme sich wiederholen und dabei zu helfen, bessere Gesundheitsdienstleistungen für alle Queenslandler zu bekommen.

Seien Sie versichert, wenn Sie eine Beschwerde bei das Amt des Ombudsmannes für Gesundheit einreichen, dass Sie gehört werden. Ihre Beschwerde wird ernst genommen, sorgfältig geprüft und so schnell wie möglich beseitigt.

Worüber kann ich mich beschweren?

Sie können sich über jede Gesundheitsdienstleistung von jeden Gesundheitsdienstleister, irgendwo in Queensland, beschweren.

Eine **Gesundheitsdienstleistung** ist jede Dienstleistung, die Gesundheit und Wohlbefinden aufrechterhalten, verbessern, wiederherstellen oder verwalten, oder das zumindestens behaupten.

Ein **Gesundheitsdienstleister** kann ein einzelner Gesundheitspraktiker oder eine Gesundheitsdienstorganisation sein.

Einzelne Gesundheitspraktiker

- **Registrierte** Gesundheitspraktiker, wie zum Beispiel: Ärzte, Krankenschwester, Zahnärzte, Physiotherapeuten, Chiropraktiker, Ergotherapeuten, Augenoptiker, Osteopathen.
- **Unregistrierte** Gesundheitspraktiker, wie zum Beispiel: Ernährungswissenschaftler, Masseuren, Heilpraktiker, Diätassistenten, Sozialarbeiter, Logopäden.

Gesundheitsdienstorganisationen

- Hierzu gehören öffentliche und private Gesundheitseinrichtungen, Rettungsdienste, Gesundheitsausbildungsdienste, Apotheken, psychische Gesundheitsversorgung, Gemeindegesundheitsdienste.

Ihre Beschwerde kann sich mit alle Aspekte einer Gesundheitsdienstleistung , mit denen Sie nicht zufrieden sind, befassen, wie zum Beispiel:

- Ihre Diagnose oder Behandlung
- persönliche, unerlaubte Informationsweitergabe
- Fehlverhalten eines Dienstleisters
- die Qualität des erbrachten Gesundheitsdienstes
- wie ein Dienstleister Ihre Beschwerde bearbeitet hat.



Wie beschwere ich mich?

Sie können eine Beschwerde bei dem Amt des Ombudsmannes für Gesundheit online, schriftlich, telefonisch oder persönlich an der Dienststelle Brisbane vorbringen.

Wir nehmen Ihre Anliegen entgegen und erklären, wie wir Ihnen helfen können und was Sie machen müssen. Entscheiden Sie sich eine Beschwerde vorzubringen, dann müssen Sie uns so viel Informationen wie möglich geben, einschließlich:

- die Angaben des Gesundheitsdienstleisters und den Grund der Beschwerde
- alle Begleitunterlagen
- Informationen der jeweiligen Maßnahmen, die von Ihnen schon vorgenommen wurden, um Ihre Beschwerde zu lösen.

Eine offizielle Beschwerdebearbeitung kann einschüchternd erscheinen, aber wir werden mit Ihnen zusammenarbeiten, um es Ihnen so einfach wie möglich zu machen und bei jedem Schritt in Kontakt bleiben.

Beurteilung Ihrer Beschwerde

Die Beurteilung Ihrer Beschwerde ist ein erster wichtiger Schritt, wo wir alle Informationen, die wir von Ihnen brauchen, sammeln, die Angaben des Gesundheitsdienstleisters, worüber Sie sich beschweren, und alle entsprechende Sachverständige, um uns bei der Treffen der richtigen Entscheidung, wie wir am besten die Beschwerde bearbeiten sollen, zu helfen.

Wir werden die Informationen, die Sie uns geben, untersuchen und ebenfalls Ihre Beschwerde an dem Dienstleister, worüber Sie sich beschweren, senden, und um eine Stellungnahme innerhalb von 14 Tagen bitten.

Wenn wir weitere Informationen brauchen, um eine Entscheidung zu treffen, können wir unabhängige Fachberatung erhalten. Wir können Sie und/oder den Gesundheitsdienstleister ebenfalls bitten eine offizielle Einreichung zu machen oder weitere Informationen über die Beschwerde zu geben.

Einreichungen und weitere Informationen müssen innerhalb von 14 Tagen zur Verfügung gestellt werden (Es gibt Strafmaßnahmen wenn diese Frist nicht, ohne angemessenen Grund, eingehalten wird).

Während dieses gesamten Prozesses werden Sie und der Dienstleister auf dem Laufenden gehalten.

Wir werden alle erhaltenden Informationen berücksichtigen und überprüfen, und dann unsere Beurteilung über die Beschwerde bilden und uns entscheiden, ob weitere Maßnahmen getroffen werden müssen.

Im Allgemeinen sollte das nicht länger als 30 Tage dauern. Alle Informationen werden sorgfältig, unabhängig und gerecht überprüft—wir sind unparteiisch.

Eine Entscheidung treffen

Nach der ausführlichen Prüfung der Beschwerde, werden wir die Entscheidung treffen, ob und wie wir diese in Zukunft bearbeiten werden, und Ihnen und dem Dienstleister über unsere Entscheidung benachrichtigen und was als Nächstes passieren wird.

Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeiten möchten, behalten wir uns vor, alle oder eine Kombination der folgenden:

- versuchen eine örtliche Beschlussfassung zuermöglichen
- versuchen Ihre Beschwerde zu vermitteln
- Ihre Beschwerdeanfrage an die Dienstleiters Registrierungsbehörde oder an eine andere Behörde weiterzuleiten
- Ihre Beschwerde offiziell zu untersuchen
- Sofortmaßnahmen an den Dienstleister zu ergreifen.

Wenn wir die Entscheidung treffen, dass wir Ihre Beschwerde nicht mehr weiter bearbeiten können, werden wir Ihnen die Gründe erklären und Sie auf vielleicht weitere Optionen aufmerksam machen.

Wir werden ebenfalls Ihre Beschwerde speichern, um uns bei irgendeiner Verhaltensmuster von Handlungsweisen oder Praktiken des Dienstleisters, oder systemische Gesundheitsthemen, zu helfen.

Weitere Informationen

Webseite: www.oho.qld.gov.au

Email: info@oho.qld.gov.au

Telefon: 133 OHO (133 646)

Anschrift: PO Box 13281 George Street
Brisbane Qld 4003