



स्वास्थ्य सेवा शिकायत कैसे करें

क्वीन्ज़लैण्ड में प्रत्येक व्यक्ति को किसी स्वास्थ्य सेवा अथवा किसी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से संबंधित शिकायत करने का अधिकार है। आपको केवल क्वीन्ज़लैण्ड की स्वतंत्र स्वास्थ्य सेवा शिकायत एजेन्सी 'हेल्थ ओम्बड्समैन' (स्वास्थ्य लोकपाल) के कार्यालय से संपर्क करना है।

क्या मुझे शिकायत करनी चाहिए?

यदि आप किसी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता द्वारा प्रदत्त सेवा से, अथवा आपको, किसी पारिवारिक सदस्य, अथवा क्वीन्ज़लैण्ड में आपकी देखभाल में रहने वाले किसी अन्य व्यक्ति को प्रदत्त किसी स्वास्थ्य सेवा के किसी पहलू से संतुष्ट नहीं हैं, तो शिकायत करने का आपका अधिकार है।

शिकायत करने से पूर्व, अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से बात करने का प्रयत्न करें – यही आपकी शिकायतों का निवारण करने अथवा किसी समस्या का समाधान ढूँढने का तात्कालिक व सरल उपाय भी है। अपने प्रदाता के साथ बात करने हेतु परामर्श हेतु हमारी वेबसाइट (www.oho.qld.gov.au) पर जाएं।

यदि आप अनुक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, अथवा प्रदाता से सीधे बात करने में असुविधा महसूस कर रहे हैं, तो हम से संपर्क करें।

शिकायतें महत्वपूर्ण हैं

यदि आप अधिकतर लोगों जैसे हैं, तो संभवतः आप शिकायत करनी पसन्द नहीं करेंगे। आपको शायद यह भी पता नहीं हो सकता कि आप किस संबंधी शिकायत कर सकते हैं, शिकायत कैसे करनी है, अथवा ऐसा सोच नहीं सकते कि ऐसा करने से कोई पड़ जाएगा। यह उस स्थिति में और भी कठिन हो सकता है, यदि आपकी तबियत ठीक नहीं है, आप परेशान हैं या व्यस्त हैं।

स्वास्थ्य सेवाओं से संबंधित शिकायतें अत्यंत महत्वपूर्ण होती हैं, क्योंकि उनसे सुधार हेतु क्षेत्रों की पहचान हो सकती है, वैसी समस्याएं पुनः सामने आनी बन्द हो सकती हैं तथा क्वीन्ज़लैण्ड के समस्त निवासियों हेतु स्वास्थ्य सेवाएं और भी बेहतर बनाने में सहायता मिल सकती है।

इस बात का पक्का विश्वास है, कि जब हेल्थ ओम्बड्समैन के कार्यालय में कोई शिकायत करते हैं, तो आपकी सुनवाई अवश्य होगी। आपकी शिकायत को गंभीरता से लिया जाएगा, उसका सूक्ष्मतापूर्वक निरीक्षण किया जाएगा तथा जितना शीघ्र संभव हो जाएगा, उसका समाधान किया जाएगा।

मैं क्या शिकायत कर सकता हूँ?

आप क्वीन्ज़लैण्ड में कहीं भी किसी भी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता द्वारा प्रदत्त किसी स्वास्थ्य सेवा से संबंधित शिकायत कर सकते हैं।

स्वास्थ्य सेवा (हेल्थ सर्विस) एक ऐसी सेवा होती है जो कि स्वास्थ्य एवं सुख को कायम करने, उसमें सुधार लाने, बहाल करने अथवा व्यवस्थित करने में सक्षम होती है अथवा ऐसा दावा करती है।

एक **स्वास्थ्य सेवा प्रदाता (हेल्थ सर्विस प्रोवाइडर)** कोई एक व्यक्तिगत स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर अथवा कोई स्वास्थ्य सेवा संगठन हो सकता है।

व्यक्तिगत स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर्स

- **पंजीकृत** स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर्स, जैसे कि: डॉक्टर, नर्स, डैन्टिस्ट्स, फिज़िओथैरापिस्ट्स, किरोप्रेक्टर, ऑकूपेशनल थैरापिस्ट्स, ऑप्टोमीट्रिस्ट्स, ऑस्टिओपैथस।
- **गैर-पंजीकृत** स्वास्थ्य प्रैक्टिशनर्स, जैसे कि: न्यूट्रीशनिस्ट्स, मैस्युजर्स, नैचुरोपैथस, होमियोपैथस, डायटिशियन्स, समाज सेवी, स्पीच पैथालोजिस्ट्स।

स्वास्थ्य सेवा संगठन

- इनमें सार्वजनिक एवं निजी स्वास्थ्य-सेवा सुविधाएं, एम्बुलेंस सेवाएं, स्वास्थ्य शिक्षा सेवाएं, फ़ारमेसीज़, मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं, सामुदायिक स्वास्थ्य सेवाएं सम्मिलित हो सकती हैं।

आपकी शिकायत स्वास्थ्य सेवा के किसी भी ऐसे पहलू से संबंधित हो सकती है, जिस से आप स्तुष्ट नहीं हैं, जैसे कि:

- आपका रोग-निदान अथवा देखभाल
- बिना स्वीकृति के आपकी जानकारी साझी की
- किसी प्रदाता का अनुपयुक्त व्यवहार
- प्रदत्त स्वास्थ्य सेवा की गुणवत्ता
- आपके प्रदाता ने आपकी शिकायत का निपटारा कैसे किया।



मैं शिकायत कैसे कर सकता हूँ ?

आप हेल्थ ओम्बड्समैन के कार्यालय में ऑनलाईन, लिखित रूप में, फोन पर, अथवा हमारे ब्रिसबेन कार्यालय में स्वयं आ कर शिकायत कर सकते हैं।

हम आपकी चिंताओं को सुनेंगे तथा यह बताएंगे कि हम सहायता कैसे कर सकते हैं तथा आपको क्या करने की आवश्यकता है। यदि आप कोई शिकायत करने का निर्णय लेते हैं, आपको अधिक से अधिक संभव हद तक जानकारी हमें प्रदान करने की आवश्यकता होगी:

- स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के विवरण तथा वह मुद्दा, जिस संबंधी आप शिकायत कर रहे हैं
- सहायता के लिए कोई दस्तावेज़
- उन कदमों संबंधी जानकारी, जो आप अपनी शिकायत का समाधान ढूँढने हेतु पहले उठा चुके हैं।

कोई औपचारिक शिकायत करने की प्रक्रिया कुछ भयावह लग सकती है, परन्तु हम आपके साथ मिल कर इस प्रक्रिया को हर संभव हद तक सरल बनाने हेतु कार्य करेंगे, प्रत्येक कदम में आपके साथ जुड़े रहेंगे।

आपकी शिकायत का मूल्यांकन करना

आपकी शिकायत का मूल्यांकन करना एक अत्यंत महत्वपूर्ण पहला कदम है, जहाँ हम आपसे सभी प्रकार की आवश्यक जानकारी एकत्र करते हैं, उस स्वास्थ्य सेवा प्रदाता संबंधी भी जानकारी लेते हैं जिससे आपको शिकायत है तथा किन्हीं उपयुक्त विशेषज्ञों का भी पता लगाते हैं जो हमें सही निर्णय लेने में सहायता कर सकें कि आपकी शिकायत का समाधान बढ़िया ढंग से कैसे करना है।

आपके द्वारा दी गई जानकारी का हम विश्लेषण करेंगे तथा आपकी शिकायत संबंधित प्रदाता को भी भेजेंगे तथा उस से इस विषय पर 14 दिनों के भीतर उत्तर मांगेंगे।

यदि हमें कोई निर्णय लेने हेतु और अधिक जानकारी चाहिए होगी, तो हम स्वतंत्र विशेषज्ञ का परामर्श ले सकते हैं। हम किसी हम आपसे तथा/अथवा स्वास्थ्य सेवा प्रदाता को औपचारिक विनती करने अथवा शिकायत संबंधी और अधिक जानकारी प्रदान करने हेतु भी कह सकते हैं।

ऐसे निवेदन तथा अतिरिक्त जानकारी अवश्य ही 14 दिनों के भीतर दी जानी चाहिए (यदि बिना किसी उपयुक्त कारण के इस सीमा-रेखा का ध्यान नहीं रखा जाता है तो उसके लिए दण्ड दिए जाने की व्यवस्था भी है)।

आपको तथा प्रदाता को इस संपूर्ण प्रक्रिया संबंधी पूर्णतया अवगत रखा जाएगा।

हमें जो भी जानकारी प्राप्त होती है हम उस पर विचार करेंगे तथा उसका विश्लेषण करेंगे, तथा फिर शिकायत संबंधी मूल्यांकन करेंगे और यह निर्णय लेंगे कि क्या आगे और कार्यवाही की जानी चाहिए या नहीं। सामान्यतः, इस में 30 दिन से अधिक का समय नहीं लगना चाहिए। समस्त जानकारी की समीक्षा सूक्ष्मता, निष्पक्षता व न्यायपूर्ण ढंग से की जाती है – हम किसी का भी पक्ष नहीं लेते।

निर्णय लेना

विस्तृत रूप में आपकी शिकायत का मूल्यांकन करने के पश्चात्, हम निर्णय लेंगे कि इसे आगे बढ़ाया जाना है या नहीं, यह सब कैसे करना है, तथा अपने निर्णय संबंधी आपको तथा प्रदाता को सूचित करेंगे तथा यह भी बताएंगे कि आगे क्या होगा।

यदि हम आपकी शिकायत आगे ले जाते हैं, तो हम निम्नलिखित में से किसी एक, अथवा इनमें से कोई संयोजन कर सकते हैं:

- स्थानीय समाधान को सुगम बनाने का प्रयत्न
- आपकी शिकायत-निवारण मिल कर करवाने का प्रयत्न
- आपकी शिकायत प्रदाता के पंजीकरण बोर्ड या किसी अन्य संगठन को रैफर करना
- आपकी शिकायत की औपचारिक जांच
- प्रदाता के विरुद्ध तत्काल कार्यवाही करना

यदि हम निर्णय लेते हैं कि हम आपकी शिकायत को और आगे नहीं ले जा सकते, तो हम इस के कारणों तथा आपके लिए उपलब्ध किन्हीं विकल्पों के विवरण बताएंगे। हम आपकी शिकायत का रिकार्ड रखेंगे, जिससे हमें प्रदाता के आचार या अभ्यास के प्रतिरूपों या सुनियोजित स्वास्थ्य प्रणाली के मुद्दों की पहचान करने में सहायता मिलेगी।

और अधिक जानकारी

यहां जाएं: www.oho.qld.gov.au

ई-मेल: info@oho.qld.gov.au

फोन करें: 133 OHO (133 646)

लिखें: पोस्ट ऑफिस बॉक्स 13281 जार्ज स्ट्रीट
ब्रिसबेन क्वीन्ज़लैण्ड 4003