



보건서비스 민원 제기 방법

퀵랜드에서 누구라도 보건서비스나 보건서비스 제공기관에 관한 불만을 제기할 권리가 있습니다. 퀵랜드의 독립적인 보건서비스 민원처리기관인 보건 옴부즈맨 위원회에 그냥 연락만 하시면 됩니다.

민원을 제기해야 합니까?

퀵랜드에서 보건서비스 기관이 제공하는 서비스나 본인이나 가족 또는 본인이 돌보는 사람에게 제공된 보건서비스에 만족스럽지 않는 부분이 있다면, 그에 따른 불만을 제기할 수 있습니다.

민원을 제기하기 전에 먼저 해당 서비스 제공기관과 의논하는 편이 좋은데, 대개 우려를 해소하거나 문제를 해결할 수 있는 가장 빠르고

쉬운 방법이기 때문입니다. 해당 기관과의 소통에 관한 조언은 저희 웹사이트(www.oho.qld.gov.au)를 참조하십시오.

답변이 만족스럽지 않거나 해당 기관과 직접 연락하는 것이 불편하게 여겨지면, 저희 위원회에 연락하십시오.

어떤 민원을 제기할 수 있습니까?

퀵랜드 어디서나 보건서비스 기관에서 제공한 보건서비스에 대한 불만을 모두 제기할 수 있습니다.

보건서비스란 건강과 안녕을 유지, 개선, 회복, 관리하기 위한 모든 서비스나 요청을 말합니다.

보건서비스 제공기관은 개별 보건 전문가 또는 보건서비스 조직이나 기관을 일컫습니다.

개별 보건 전문가

- **등록 보건 전문가.** 예: 의사, 간호사, 치과의사, 물리치료사, 척추지압사, 작업치료사, 검안사, 접골사 등

민원 제기는 중요합니다.

대다수는 민원 제기가 선뜻 내키지 않을 것입니다. 민원으로 제기할 수 있는 사항이나 민원을 제기하는 방법을 모르거나 제기해도 별 차이가 없을 것이라고 여길지도 모릅니다. 당사자가 아프고 심란하거나 바쁘다면 더욱 어려울 수 있습니다.

보건서비스에 관한 민원 제기는, 개선이 필요한 부분을 확인하고 같은 문제의 재발을 방지하여 퀵랜드 주민 모두를 위한 더 나은 보건서비스로 향상하는데 도움이 될 수 있기 때문에 아주 중요합니다.

보건 옴부즈맨 위원회에 민원을 제기할 경우 필요한 사항을 알려드리오니 안심하셔도 됩니다. 해당 민원을 진중하게 받아들여 철저히 검토해



- **미등록** 보건 전문가. 예: 영양사, 안마사, 자연요법의, 동종 요법의, 영양요법사, 사회복지사, 언어치료사 등

보건서비스 조직

- 공립 및 사립 의료시설, 구급차 서비스, 보건교육 서비스, 약국, 정신건강 서비스, 지역사회 보건소 등이 이에 해당합니다.

다음과 같이 만족스럽지 않는 보건서비스의 모든 부분에 관해 불만을 제기할 수 있습니다.

- 본인의 진단 또는 간호
- 본인의 정보를 허락없이 공유
- 서비스 제공기관의 부적절한 행위
- 제공된 보건서비스의 품질
- 서비스 제공기관의 민원 처리 방법

민원을 어떻게 제기합니까?

보건 옴부즈맨 위원회에 온라인, 서면, 전화로 하거나 브리즈번 사무소에 직접 방문하여 민원을 제기할 수 있습니다.

민원인의 우려사항을 듣고 위원회가 도울 수 있는 방법과 당사자가 해야 할 조치를 설명합니다. 민원 제기를 결정하게 되면, 다음을 비롯해 가능한 많은 정보를 저희 위원회에 제공해야 합니다.

- 해당 보건서비스 제공기관의 세부사항과 불만을 제기한 문제
- 증빙 문서와 관련 자료 일체
- 해당 불만사항을 해결하려고 이미 조치한 단계에 관한 정보

정식으로 민원을 제기하는 과정이 다소 위압적으로 보일 수 있지만 민원인과 협력하여 가능한

간편하게 처리하며, 진행 과정의 단계마다 필요한 사항을 모두 알려드립니다.

민원 심사

민원 심사는 매우 중요한 첫 단계로 민원인과 민원에 관련된 보건서비스 제공기관 및 관련 전문가로부터 필요한 정보를 전부 수집하여, 해당 민원을 가장 잘 처리할 수 있는 방법을 올바르게 결정합니다.

민원인이 제공한 정보를 분석하며, 해당 보건서비스 제공기관에 민원 관련 사항을 통보하고 14 일 이내 답변을 요청합니다.

위원회는 결정을 위해 더 자세한 정보가 필요한 경우 독립된 전문가의 자문을 구할 수 있습니다. 민원인 및/또는 해당 보건서비스 제공기관에 공식 제출서나 민원에 관한 추가 정보도 요청할 수 있습니다.

제출서와 추가 정보는 14 일 이내에 저희 위원회에 제공해야 합니다(합당한 이유없이 본 기한을 어길 시 벌칙 적용).

이러한 과정이 진행되는 동안 민원인과 해당 서비스 제공기관에 최신 현황을 알려드립니다.

위원회에서 접수한 모든 정보를 검토하고 분석한 다음 민원을 심사한 뒤 추후 조치를 취할 것인지 여부를 결정합니다. 일반적으로 30 일 내에 결정이 납니다. 모든 정보를 편견 없이 공정하게 철저히 검토하며, 위원회는 어느 쪽으로도 치우치지 않습니다.



최종 결정

민원을 자세히 심사한 뒤 추후 진행 여부와 조치 방법을 결정하며, 민원인과 해당 보건서비스 기관에 위원회의 결정과 향후 진행 사항을 통보합니다.

위원회에서 민원을 처리하면서, 다음 중 한 가지 또는 두 가지 이상을 복합적으로 조치할 수 있습니다.

- 현지에서 해결하도록 노력
- 해당 민원에 대한 조정 시도
- 민원을 해당 서비스 제공기관의 등록위원회나 다른 기관에 회부
- 민원을 정식으로 조사
- 해당 서비스 제공기관에 대해 즉각적인 조치

위원회에서 민원을 처리할 수 없다고 결정하면, 그 이유와 이용할 수 있는 다른 방법을 모두 설명합니다. 아울러 대상 서비스 기관의 활동이나 실무 형태 또는 제도적인 보건 문제를 파악하는 데 도움이 되도록 해당 민원을 기록하여 보관합니다.

자세한 정보

웹사이트: www.oho.qld.gov.au

이메일: info@oho.qld.gov.au

전화번호: 133 OHO (133 646)

우편주소: PO Box 13281 George Street
Brisbane Qld 4003