



## Как подать жалобу на медицинское обслуживание

У каждого человека в штате Квинсленд есть право пожаловаться на медицинское обслуживание или поставщика медицинских услуг. Для этого Вам всего лишь следует обратиться в Офис Омбудсмана Здравоохранения - независимое агентство по рассмотрению жалоб в сфере медицинского обслуживания шт. Квинсленд.

### Следует ли мне подавать жалобу?

Если Вы недовольны качеством услуги, предоставленной Вам, члену Вашей семьи или кому-либо в Вашем попечении со стороны медицинского специалиста/организации в шт. Квинсленд, то у Вас есть право подать жалобу.

Перед тем как подать жалобу, постарайтесь поговорить с данным поставщиком медицинских услуг - это зачастую самый быстрый и легкий способ рассеять опасения или решить вопрос. Для получения совета о том как следует вести с ним разговор, посетите наш вебсайт ([www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)).

Если Вас не устроил результат этого разговора,

или Вам неудобно разговаривать с поставщиком медицинских услуг напрямую, свяжитесь с нами.

#### Жалобы важны

Наверняка Вы, как и многие другие, не любите жаловаться. Возможно, Вы не знаете на что пожаловаться, как, или думаете, что жалоба ничего не изменит. А если Вы еще и нездоровы, расстроены и заняты, то это еще больше затруднит положение.

Жалобы на медицинское обслуживание важны, т.к. они выявляют слабые места, недопускают повторения ошибок и способствуют улучшению здравоохранения шт. Квинсленд. Не сомневайтесь, что в Офисе Омбудсмана Здравоохранения Квинсленда Вас услышат. К Вашей жалобе подойдут серьезно, тщательно ее рассмотрят и примут решение быстро.

### На что я могу пожаловаться?

Вы можете пожаловаться на любую медицинскую услугу, полученную у любого медицинского специалиста / организации штата Квинсленд.

**Медицинская услуга** - это любая услуга, целью которой является / объявляется поддержание, улучшение, восстановление или стабилизация здоровья и общего состояния человека.

**Поставщиком медицинских услуг** может быть медицинский специалист (физическое лицо) или медицинская организация.

#### Медицинские специалисты (физические лица)

- **Зарегистрированные** медицинские специалисты, такие как: доктора, медицинские сестры/братья, стоматологи, физиотерапевты, мануальные терапевты, врачи-трудотерапевты, оптометристы, остеопаты.
- **Незарегистрированные** медицинские специалисты, такие как: специалисты по вопросам питания, массажисты, натуропаты, гомеопаты, диетологи, социальные работники, логопеды.

#### Медицинские организации

- Они могут включать государственные и частные медицинские учреждения, службы скорой помощи, службы медицинского образования, аптеки, психиатрические службы, коммунальные медицинские службы.



Ваша жалоба может касаться любого аспекта медицинской услуги, качеством которой Вы остались недовольны, например:

- Вашего диагноза или обслуживания
- Распространения Вашей личной информации без Вашего согласия
- Неподобающего поведения поставщика медицинских услуг
- Качества предоставленного медицинского обслуживания
- Реакции медицинского специалиста / организации на Вашу жалобу

### Как я могу подать жалобу?

Вы можете подать жалобу в Офис Омбудсмана Здравоохранения через интернет, написав письмо, позвонив по телефону, или же лично в нашем офисе в г. Брисбен.

Мы выслушаем Вашу проблему и объясним как мы сможем Вам помочь и что Вам следует предпринять. Если Вы решите подать жалобу, Вы должны предоставить нам как можно более полную информацию, включая следующее:

- Данные поставщика медицинских услуг и суть жалобы
- Любую документацию, относящуюся к делу
- Информацию об уже предпринятых Вами шагах для решения проблемы

Процесс подачи официальной жалобы может выглядеть устрашающе, но мы будем оказывать Вам поддержку от начала и до конца.

### Оценка Вашей жалобы

Оценка жалобы является первым и очень важным шагом процесса. На этом этапе мы получаем детальную информацию от Вас, медицинского специалиста / организации, в адрес которого поступила жалоба, а также соответствующих экспертов - все это поможет нам принять правильное решение относительно подхода к рассмотрению Вашей жалобы.

Мы проанализируем предоставленную Вами информацию, а также отправим Вашу жалобу данному медицинскому специалисту / организации и запросим их ответ в течение 14 дней.

Если для принятия решения нам потребуется дополнительная информация, мы можем воспользоваться услугами независимого эксперта. Мы также можем попросить Вас и/или поставщика медицинских услуг предоставить официальное объяснение или дополнительную информацию в отношении жалобы.

Официальные объяснения и дополнительная информация должны быть предоставлены в течение 14 дней (если данный срок превышен без уважительной причины, будут применяться штрафные санкции).

На протяжении всего процесса мы будем держать Вас и поставщика медицинских услуг в курсе дела.

Мы рассмотрим и проанализируем всю полученную нами информацию, а затем произведем оценку жалобы и решим, предпринимать дальнейшие действия или нет. Как правило, этот процесс должен занять не более 30 дней. Вся информация анализируется очень тщательно, беспристрастно и справедливо - у нас нет фаворитов.

### Принятие решения

После произведения детальной оценки Вашей жалобы, мы принимаем решение относительно того, давать ли ей ход, как это лучше сделать, а затем информируем Вас и поставщика медицинских услуг о принятом нами решении и о том, что последует за этим.



Если мы даем официальный ход Вашей жалобе, мы можем предпринять любое из (или комбинацию) следующих действий:

- Попытаться разрешить жалобу на месте
- Попытаться примирить стороны
- Передать Вашу жалобу на рассмотрение Комитету по регистрации данного поставщика медицинских услуг или другой организации
- Провести официальное расследование Вашей жалобы
- Немедленно принять меры в отношении поставщика медицинских услуг.

Если мы решим, что не можем дать Вашей жалобе дальнейший ход, мы объясним Вам причину и варианты дальнейших действий. Кроме того, мы сохраним Вашу жалобу, что поможет нам выявить возможные шаблоны поведения в методах работы данного поставщика медицинских услуг или систематические нарушения в сфере здравоохранения.

### Дополнительная информация

Вебсайт: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)

Эл.адрес: [info@oho.qld.gov.au](mailto:info@oho.qld.gov.au)

Тел.: 133 ОНО (133 646)

Почтовый адрес:

PO Box 13281 George Street  
Brisbane Qld 4003