



Como presentar una queja sobre un servicio de salud

Todas las personas tienen derecho a presentar una queja sobre un servicio de salud o un proveedor de servicios de salud en Queensland. Solamente es necesario comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud, la agencia independiente de Queensland para quejas sobre servicios de salud.

¿Debo presentar una queja?

Si no está satisfecho con un servicio prestado por un proveedor de servicios de salud o con cualquier aspecto de un servicio de salud que se le haya prestado a usted, a un familiar o a alguien bajo su cuidado en Queensland, presentar una queja es su derecho.

Antes de presentar su queja, intente hablar con su proveedor de servicios de salud, a menudo, esta es la forma más rápida y fácil de resolver sus inquietudes o solucionar un problema. Visite nuestro sitio web para recibir consejos sobre como hablar con su proveedor (www.oho.qld.gov.au).

Si no está satisfecho con la respuesta o no se siente cómodo hablando con el proveedor directamente, comuníquese con nosotros.

Las quejas son importantes

Si usted es como la mayoría de las personas, es probable que no le guste quejarse. Puede ser que no sepa sobre que puede quejarse, como presentar una queja o puede ser que piense no poder cambiar la situación. Puede ser más difícil incluso si usted no se siente bien, si está molesto u ocupado.

Las quejas sobre servicios de salud son muy importantes, ya que pueden identificar las áreas de mejora, pueden evitar que los mismos problemas vuelvan a suceder y pueden ayudar a que los servicios de salud sean mejores para todos los residentes de Queensland.

Cuando interponga una queja a través de la Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud puede estar seguro que será escuchado. Su queja será tomada en serio, examinada de forma exhaustiva y resuelta tan rápido como sea posible.

¿Sobre qué puedo presentar una queja?

Usted puede presentar una queja sobre cualquier servicio de salud prestado por cualquier proveedor de servicios de salud en cualquier lugar de Queensland.

Un **servicio de salud** es cualquier servicio que tiene, o dice tener, como propósito mantener, mejorar, restaurar o gestionar la salud y el bienestar.

Un **proveedor de servicios de salud** puede ser un profesional individual de la salud o una organización de servicios de salud.

Profesionales individuales de la salud

- Los profesionales de la salud **registrados**, tales como: doctores, enfermeras, dentistas, fisioterapeutas, quiroprácticos, terapeutas ocupacionales, optometristas, osteópatas.
- Los profesionales de la salud **no registrados**, tales como: nutricionistas, masajistas, naturópatas, homeópatas, dietistas, trabajadores sociales, logopedas.

Organizaciones de servicios de salud

- Estas pueden incluir instalaciones públicas o privadas de atención sanitaria, servicios de ambulancia, servicios de educación sanitaria, farmacias, servicios de salud mental, servicios de salud comunitarios.

Su queja puede ser sobre cualquier aspecto de un servicio de salud con el cual no está satisfecho, tal como:

- su diagnóstico o cuidado
- el compartir sus datos personales sin su permiso



- el comportamiento inapropiado de un proveedor
- la calidad del servicio de salud prestado
- como un proveedor ha lidiado con su queja.

¿Cómo presento una queja?

Usted puede presentar una queja ante la Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud en línea, por escrito, por teléfono o en persona en nuestra oficina en Brisbane.

Escucharemos sus inquietudes y le explicaremos como podemos ayudarlo y lo que debe hacer. Si decide presentar una queja deberá darnos toda la información que le sea posible, incluyendo:

- los datos del proveedor de servicios de salud y los detalles del problema sobre el cual se está quejando
- cualquier documentación correspondiente
- información acerca de los pasos que usted ya hubiera tomado para resolver su queja.

El proceso para presentar una queja formal puede parecer intimidante, pero le asistiremos para hacer que el proceso sea lo más simple posible, estaremos en contacto en cada paso del proceso.

Evaluar su queja

El primer paso, el cual es muy importante, es el evaluar su queja donde reunimos toda la información que necesitamos de usted, del proveedor de servicios objeto de su queja y de cualquier experto pertinente, para asistirnos en la toma de decisión correcta sobre como manejar mejor su queja.

Analizaremos la información que usted nos haya proporcionado y también le enviaremos su queja al proveedor objeto de la queja y le pediremos su respuesta en los 14 días posteriores.

Si necesitáramos más información para poder tomar una decisión, podríamos buscar el asesoramiento de un experto independiente. También le podríamos pedir a usted y/o al proveedor de servicios de salud que haga una presentación formal o proporcione información adicional sobre la queja.

Las presentaciones y la información adicional deben proporcionarse en los 14 días posteriores (existen sanciones por no cumplir con este plazo sin una excusa razonable).

Le mantendremos informado a usted y al proveedor a lo largo de este proceso.

Tomaremos en consideración y analizaremos toda la información que recibamos; luego haremos nuestra evaluación de la queja y decidiremos si es necesario o no tomar medidas adicionales. Por lo general, esto no toma más de 30 días. Toda la información se revisa de forma exhaustiva, imparcial y justa, no tomamos partido.

Toma de una decisión

Luego de evaluar su queja en detalle, decidiremos si debemos seguir adelante, como hacerlo y le informaremos a usted y al proveedor sobre nuestra decisión y lo que sucederá a continuación.

Si siguiéramos adelante con su queja, podríamos hacer cualquiera, o una combinación, de lo siguiente:

- intentar facilitar una resolución local
- intentar conciliar su queja
- enviar su queja al comité de registro del proveedor u otra organización
- investigar su queja de manera formal
- tomar medidas de inmediato contra el proveedor.

Si decidieramos que no podemos seguir adelante con su queja, le explicaríamos los motivos y las opciones que pudiera tener. También mantendríamos un registro de su queja para ayudarnos a identificar cualquier patrón de conducta o práctica del proveedor o problemas sistémicos en la asistencia sanitaria.

Información adicional

Visite: www.oho.qld.gov.au

Correo electrónico: info@oho.qld.gov.au

Llame al: 133 OHO (133 646)

Escriba a: PO Box 13281 George Street
Brisbane Qld 4003