



சுகாதார சேவை முறைப்பாடொன்றைச் செய்வது எவ்வாறு

குயீன்ஸ்லேண்டிலுள்ள ஒரு சுகாதார சேவை அல்லது ஒரு சுகாதார சேவை வழங்குநரைப் பற்றி முறைப்பாடைச் செய்வதற்கு அனைவருக்கும் உரிமையுள்ளது. நீங்கள் செய்யவேண்டியதெல்லாம், குயீன்ஸ்லேண்டின் சுதந்திர சுகாதார சேவை முறைப்பாடுகள் முகமையிலுள்ள புகார்களை விசாரிக்கும் சுகாதார அதிகாரியின் அலுவலகத்தைத் தொடர்புகொள்வதுதான்.

நான் முறைப்பாட்டைச் செய்ய வேண்டுமா?

குயீன்ஸ்லேண்டில் உங்களுக்கு, குடும்ப உறுப்பினருக்கு அல்லது உங்கள் கவனிப்பிலுள்ள யாரேனும் ஒருவருக்கு ஒரு சுகாதார சேவை வழங்குநர் வழங்கும் சேவை அல்லது வழங்கப்படும் சுகாதார சேவையின் எந்தவொரு பண்புக்கூறும் உங்களுக்குத் திருப்தியளிக்காவிட்டால், ஒரு முறைப்பாட்டைச் செய்வது உங்கள் உரிமையாகும்.

முறைப்பாட்டைச் செய்யும் முன்னர், உங்கள் சுகாதார சேவை வழங்குநருடன் பேசுவதற்கு முயற்சியுங்கள்—இது உங்கள் குறைகளை எடுத்துக் கூற அல்லது பிரச்சனையைச் சரிப்படுத்த அநேகமாக மிகத்திறமையான மற்றும் இலகுவான வழியாகும். உங்கள் வழங்குநருடன் பேசுவது குறித்த ஆலோசனைக்கு எங்கள் வலைத்தளத்தைப் பாருங்கள் (www.oho.qld.gov.au).

பதிலில் நீங்கள் திருப்தியடையவில்லை என்றால் அல்லது வழங்குநருடன் நேரடியாகப் பேசுவது உங்களுக்கு அசெளகரிய உணர்வை வழங்கினால், எங்களைத் தொடர்புகொள்ளுங்கள்.

முறைப்பாடுகள் முக்கியமானவை

பெரும்பாலானவர்களைப் போலவே நீங்களும் இருந்தால், முறைப்பாடு செய்ய நீங்கள் அநேகமாக விரும்ப மாட்டீர்கள். நீங்கள் எதைப் பற்றி முறைப்பாடு செய்யலாம், முறைப்பாட்டைச் செய்வது எவ்வாறு என்று உங்களுக்குத் தெரியாமல் இருக்கலாம் அல்லது இது மாற்றத்தை ஏற்படுத்தாது என்று நினைக்கக் கூடும். நீங்கள் உடல்நலமின்றி, மனக்குழப்பமடைந்து அல்லது அலுவலக இருந்தால், இது மேலும் கடினமானதாக இருக்கலாம்.

சுகாதார சேவைகள் பற்றிய முறைப்பாடுகள், மேம்பாட்டுக்கான பகுதிகளை அடையாளங்காணலாம், ஒரே பிரச்சனைகள் மீண்டும் நிகழ்வதைத் தடுக்கலாம் மற்றும் அனைத்து குயீன்ஸ்லேண்ட் வாசிகளுக்கும் சுகாதார சேவைகளைச் சிறப்பாக உதவலாம் என்பதால், அவை முக்கியமானவை.

உறுதிப்படுத்துவதற்கு, நீங்கள் புகார்களை விசாரிக்கும் சுகாதார அதிகாரியின் அலுவலகத்திடம் ஒரு முறைப்பாட்டை அளிக்கும் போது, நீங்கள் கூறுவது காதுகொடுத்துக் கேட்கப்படும். உங்கள் முறைப்பாடு அக்கறையாக எடுத்துக்கொள்ளப்பட்டு, முழுமையாக ஆய்வு செய்யப்பட்டு, முடிந்தவரை துரிதமாகத் தீர்த்து வைக்கப்படும்.

நான் எதைப் பற்றி முறைப்பாடு செய்யலாம்?

நீங்கள் குயீன்ஸ்லேண்டில் எந்த இடத்திலாயினும் எந்தவொரு சுகாதார சேவை வழங்குநராலும் வழங்கப்பட்ட எந்தவொரு சுகாதார சேவையைப் பற்றியும் முறைப்பாடு செய்யலாம்.

சுகாதார சேவை என்பது சுகாதாரத்தையும் நலவாழ்வையும் பேணுவதற்கான, மேம்படுத்துவதற்கான, மீண்டும் பெறச்செய்வதற்கான அல்லது நிர்வகிப்பதற்கான ஏதேனும் சேவை அல்லது இருக்க வேண்டிய உரிமை கோரல்கள் ஆகும்.

சுகாதார சேவை வழங்குநர் என்பவர்/என்பது ஒரு தனியான உடல்நல மருத்துவராக அல்லது ஒரு சுகாதார சேவை நிறுவனமாக இருக்கலாம்.

தனியான உடல்நல மருத்துவர்

- பதிவுசெய்த உடல்நல மருத்துவர்கள்: மருத்துவர்கள், செவிலியர்கள், பல்மருத்துவர்கள், மனநல மருத்துவர்கள், முதுகுத் தண்டெலும்பு மருத்துவர்கள் (கைரோபிராக்டர்கள்), தொழில்சார் தெரபிஸ்ட்கள், கண் பரிசோதகர்கள், எலும்பு நோயியலாளர்கள்.

- பதிவுசெய்யாத உடல்நல மருத்துவர்கள்: ஊட்டச்சத்து நிபுணர்கள், உடல்பிடித்து விடும் பெண்கள், இயற்கை மருத்துவர்கள், ஹோமியோபதி மருத்துவர்கள், உணவுமுறை நிபுணர்கள், சமூகப் பணியாளர்கள், பேச்சு குறி ஆய்வு மருத்துவர்கள்.

சுகாதார சேவை நிறுவனங்கள்

- இவற்றில் அரசு மற்றும் தனியார் உடல்நலக் கவனிப்பு வசதிகள், ஆம்புலன்ஸ் சேவைகள், சுகாதாரக் கல்விச் சேவைகள், மருந்தகங்கள், மன நலச் சேவைகள், சமூக நலச் சேவைகள் போன்றவை அடங்கலாம்.

உங்கள் முறைப்பாடு பின்வருபவை போன்ற, நீங்கள் திருப்தியடையாத ஒரு சுகாதார சேவையின் எந்தவொரு பண்புக்கூறைப் பற்றியும் இருக்கலாம்:

- உங்கள் நோயறிதல் அல்லது கவனிப்பு
- அனுமதி இல்லாமல் உங்கள் தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்தல்
- வழங்குநரின் தகாத நடத்தை
- வழங்கப்படும் சுகாதார சேவையின் தரம்
- வழங்குநர் உங்கள் முறைப்பாட்டை எவ்வாறு கையாண்டுள்ளார்.



நான் ஒரு முறைப்பாட்டைச் செய்வது எப்படி?

நீங்கள் புகார்களை விசாரிக்கும் சுகாதார அதிகாரியின் அலுவலகத்திடம் ஆன்லைனில், எழுத்தில், தொலைபேசி வழியாக அல்லது எங்கள் பிரிஸ்பேன் அலுவலகத்திற்கு நேரில் வந்து முறைப்பாட்டைச் செய்யலாம்.

நாங்கள் உங்கள் குறைகளைக் கேட்டு, நாங்கள் எவ்வாறு உதவலாம் என்றும் நீங்கள் செய்ய வேண்டியது என்ன என்றும் விளக்குவோம். நீங்கள் ஒரு முறைப்பாட்டைச் செய்வதென முடிவெடுத்தால், பின்வருபவை உட்பட, சாத்தியமான அளவு அதிக தகவல்களை எங்களுக்கு வழங்க வேண்டும்:

- நீங்கள் முறைப்பாடு செய்கின்ற சுகாதார சேவை வழங்குநர் மற்றும் சிக்கல் பற்றிய விவரங்கள்
- ஆதாரமாக இருக்கின்ற ஏதேனும் ஆவணமாக்கம்
- உங்கள் முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு நீங்கள் ஏற்கனவே எடுத்துள்ள நடவடிக்கைகள் குறித்த தகவல்

ஒரு முறையான முறைப்பாட்டைச் செய்யும் செயல் அச்சுறுத்துவதாகத் தெரியக் கூடும், ஆனால் அந்தச் செயலை முடிந்தவரை எளிதாக்குவதற்கு உங்களுடன் பணியாற்றுவோம், அவ்வழியின் ஒவ்வொரு படியிலும் தொடர்பில் இருப்போம்.

உங்கள் முறைப்பாட்டை மதிப்பிடுதல்

உங்கள் முறைப்பாட்டை மதிப்பிடுதல் என்பது மிக முக்கியமான ஒரு முதற்படியாகும், இதன்போது நீங்கள் புகாரளிக்கும் சுகாதார சேவை வழங்குநரைப் பற்றியும், உங்கள் முறைப்பாட்டை மிகச்சிறப்பாக நிர்வகிப்பது எவ்வாறு என்பது குறித்து சரியான முடிவை எடுக்க எங்களுக்கு உதவ, தொடர்பான நிபுணர்கள் எவரைப் பற்றியும் எங்களுக்குத் தேவையான தகவல் அனைத்தையும் உங்களிடமிருந்து சேகரிப்போம்.

நீங்கள் வழங்கியுள்ள தகவல்களைப் பகுப்பாய்வு செய்வோம் மற்றும் நீங்கள் எந்த சுகாதார சேவை வழங்குநரைப் பற்றி முறைப்பாடு செய்தீர்களோ அவருக்கும் கூட உங்கள் முறைப்பாட்டை அனுப்பி, அவரது பதிலை 14 நாட்களுக்குள் தருமாறும் கேட்போம்.

ஒரு முடிவை எடுக்கும் பொருட்டு, எங்களுக்கு மேலும் தகவல் தேவைப்பட்டால், நாங்கள் பக்கசார்பற்ற நிபுணரின் ஆலோசனையை நாடலாம். நாங்கள் உங்களிடம் மற்றும்/அல்லது சுகாதார சேவை வழங்குநரிடம் ஒரு முறையான முறையீட்டைச் செய்யுமாறு அல்லது முறைப்பாட்டைப் பற்றி மேற்கொண்டு தகவலைத் தருமாறும் கூடக் கேட்கலாம்.

முறையீடுகளையும் கூடுதல் தகவல்களையும் 14 நாட்களுக்குள் வழங்க வேண்டும் (நியாயமான மன்னிப்பின்றி இந்தக் காலமுடிவைப் பூர்த்தி செய்யாமைக்கு அபராதங்கள் உள்ளன).

இந்தச் செயல் முழுவதும், உங்களுக்கும் வழங்குநருக்கும் இற்றை வரையான தகவலைத் தந்து புதுப்பித்தபடி வைத்திருப்போம்.

நாங்கள் பெறும் தகவல் அனைத்தையும் கருத்திலெடுத்து, பகுப்பாய்வு செய்வோம், பிறகு முறைப்பாட்டைப் பற்றிய எங்கள் மதிப்பீட்டைச் செய்து, மேற்கொண்டு நடவடிக்கை எடுப்பதா இல்லையா என முடிவுசெய்வோம். பொதுவாக, இதற்கு 30 நாட்களை விட அதிகமாக எடுக்கலாம். அனைத்துத் தகவலும் முழுதாக, பாரபட்சமின்றி மற்றும் நேர்மையாக மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்—நாங்கள் பக்கசார்புகளை எடுப்பதில்லை.

ஒரு முடிவை எடுத்தல்

உங்கள் முறைப்பாட்டை விரிவாக மதிப்பீடு செய்த பிறகு, இதை முன்னெடுப்பதா இல்லையா, முன்னெடுப்பதாயின் அதை எவ்வாறு செய்வது என முடிவெடுப்போம். மேலும், எங்கள் முடிவைப் பற்றியும் அடுத்ததாக என்ன நடக்கும் என்றும் உங்களுக்கும், வழங்குநருக்கும் தெரிவிப்போம்

உங்கள் முறைப்பாட்டை முன்னெடுப்பது என நாங்கள் முடிவெடுத்தால், நாங்கள் பின்வருபவற்றில் எந்தவொன்றையும் அல்லது ஒரு கலவையைச் செய்யக் கூடும்:

- உள்நூர்த் தீர்வுக்கு வசதிசெய்ய முயற்சிக்கலாம்
- உங்கள் முறைப்பாட்டைச் சமாதானம் செய்ய முயற்சிக்கலாம்
- உங்கள் முறைப்பாட்டை வழங்குநரின் பதிவு வாரியத்திற்கு அல்லது மற்றொரு நிறுவனத்திற்கு அனுப்பி வைக்கலாம்
- உங்கள் முறைப்பாட்டை முறையாக விசாரணை செய்யலாம்
- வழங்குநருக்கு எதிராக உடனடி நடவடிக்கை எடுக்கலாம்.

உங்கள் முறைப்பாட்டை இதற்குமேல் முன்னெடுக்க முடியாது என நாங்கள் முடிவெடுத்தால், ஏன் என்பதற்கான காரணங்களையும், உங்களுக்குக் கிடைக்கக் கூடிய தெரிவுகள் எதையும் விளக்குவோம். வழங்குநர் நடத்தை அல்லது நடைமுறை அல்லது உடலமைப்பு முழுவதையும் பாதிக்கும் உடல்நலக் கவனிப்புச் சிக்கல்கள் குறித்த ஏதேனும் வடிவமைப்புகளை அடையாளங்காண எங்களுக்கு உதவுவதற்காக, உங்கள் முறைப்பாட்டை பதிவில் வைத்தும் இருப்போம்.

மேலும் தகவல்

இதைப் பார்க்கவும்: www.oho.qld.gov.au

மின்னஞ்சல்: info@oho.qld.gov.au

தொலைபேசி: 133 OHO (133 646)

இதற்கு எழுதவும்: PO Box 13281 George Street Brisbane Qld 4003