



วิธีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพ

ทุกคนมีสิทธิร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพหรือผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ในรัฐควีนส์แลนด์

สิ่งที่คุณต้องทำก็คือติดต่อสำนักงานผู้ตรวจการด้านสุขภาพ

ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐควีนส์แลนด์ที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพ

ฉันควรจะร้องเรียนหรือไม่

หากคุณไม่พอใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการด้านสุขภาพ หรือการบริการด้านสุขภาพอื่นใดที่คุณ บุคคลในครอบครัวของคุณ หรือคนที่อยู่ในความดูแลของคุณ ได้รับภายในรัฐควีนส์แลนด์ คุณมีสิทธิ์ที่จะร้องเรียน

ก่อนที่จะร้องเรียน พยายามพูดคุยกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพของคุณก่อน ซึ่งมักจะเป็นวิธีที่รวดเร็วและง่ายที่สุดในการแจ้งความกังวลใจของคุณ หรือแก้ไขปัญหา

เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราสำหรับคำแนะนำในการพูดคุยกับผู้ให้บริการของคุณ (www.oho.qld.gov.au) หากคุณไม่พอใจกับคำตอบ หรือรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะพูดคุยกับผู้ให้บริการของคุณ โดยตรง โปรดติดต่อเรา

การร้องเรียนเป็นสิ่งสำคัญ

หากคุณเป็นเหมือนกับคนส่วนใหญ่ คุณก็คงไม่อยากจะร้องเรียน คุณอาจไม่รู้ว่าคุณสามารถร้องเรียนในเรื่องอะไรได้บ้าง จะร้องเรียนอย่างไร หรือไม่คิดว่าจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ และอาจจะยุ่งยากมากขึ้น หากคุณรู้สึกไม่สบาย หงุดหงิด หรือไม่ไว้วาง

การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะจะช่วยระบุถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข หยุดปัญหาเดิมๆ ไม่ให้เกิดขึ้นอีก

และช่วยให้มีบริการด้านสุขภาพที่ดีขึ้นสำหรับชาวควีนส์แลนด์ทุกคน

คุณมั่นใจได้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการด้านสุขภาพจะรับฟังเรื่องร้องเรียนของคุณ พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างจริงจัง ถี่ถ้วน และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วเท่าที่จะทำได้

ฉันจะร้องเรียนเรื่องอะไรได้บ้าง

คุณสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพใดๆ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการด้านสุขภาพทุกแห่งในรัฐควีนส์แลนด์

การบริการด้านสุขภาพ คือการบริการใดๆ หรือการกล่าวอ้างในเรื่องการรักษา การปรับปรุง การฟื้นฟู หรือการจัดการสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ

อาจจะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือองค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพ

ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

- **จดทะเบียน** ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่จดทะเบียน เช่น แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดกระดูก นักบำบัดอาการที่เกิดจากสภาพการทำงาน ผู้เชี่ยวชาญในการวัดสายตา นักบำบัดด้วยการนวดจับเส้น
- **ไม่จดทะเบียน** ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่ไม่ได้จดทะเบียน เช่น นักโภชนาการ หมอนวด นักธรรมชาติบำบัด นักบำบัดแบบโฮมิโอพาธี นักกำหนดอาหาร นักสังคมสงเคราะห์ นักบำบัดด้านการพูด

องค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพ

- รวมถึงสถานบริการด้านการดูแลสุขภาพทั้งของรัฐและเอกชน การบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน การบริการให้การศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ ร้านอาหาร การบริการด้านสุขภาพจิต การบริการด้านสุขภาพชุมชน

การร้องเรียนอาจเกี่ยวข้องข้อในเรื่องการบริการด้านสุขภาพที่คุณไม่พอใจ เช่น

- การวินิจฉัยหรือการรักษาโรคของคุณ
- การแบ่งปันข้อมูลของคุณ โดยไม่ได้รับอนุญาต
- พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ
- คุณภาพของบริการที่ได้รับ
- วิธีการที่ผู้ให้บริการจัดการกับข้อร้องเรียนของคุณ



ฉันจะร้องเรียนได้อย่างไร

คุณสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการด้านสุขภาพทางออนไลน์ โดยเขียนจดหมาย ทางโทรศัพท์

หรือเข้าพบด้วยตัวเองได้ที่สำนักงานในเมืองบริสเบนของเรา

เราจะรับฟังข้อกังวลใจของคุณและอธิบายถึงวิธีที่เราจะช่วยเหลือและสิ่งที่คุณต้องทำ หากคุณตัดสินใจที่จะร้องเรียน

คุณจะต้องให้ข้อมูลแก่เราให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- รายละเอียดของผู้ให้บริการด้านสุขภาพและ ปัญหาที่คุณกำลังร้องเรียน
- เอกสารประกอบใดๆ
- ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนที่คุณได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน

ขั้นตอนในการร้องเรียนอย่างเป็นทางการอาจยุ่งยาก

แต่เราจะช่วยคุณเพื่อให้ขั้นตอนต่างๆ เป็นไปโดยง่ายเท่าที่จะทำได้ และคอยดูแลในทุกๆ ขั้นตอนของการร้องเรียน

การประเมินการร้องเรียนของคุณ

การประเมินการร้องเรียนของคุณเป็นสิ่งสำคัญสำหรับขั้นตอนแรก ที่เราจะรวบรวมข้อมูลจากคุณ จากผู้ให้บริการด้านสุขภาพแก่คุณ และจากผู้เชี่ยวชาญใดๆ ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อช่วยให้เราตัดสินใจได้อย่างถูกต้องว่าจะจัดการกับข้อร้องเรียนของคุณให้ดีที่สุดอย่างไร

เราจะวิเคราะห์ข้อมูลที่คุณให้

และจะส่งข้อร้องเรียนของคุณไปให้แก่ผู้ให้บริการทราบ

มีการร้องเรียนในเรื่องอะไร และขอให้ตอบกลับภายใน 14 วัน

หากเราต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจ

เราอาจขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญอิสระ

เราอาจขอให้คุณและ/หรือผู้ให้บริการสุขภาพยื่นเรื่องอย่างเป็นทางการ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการร้องเรียน

การส่งเรื่องหรือข้อมูลเพิ่มเติมจะต้องกระทำภายใน 14 วัน

(อาจมีบทลงโทษหากไม่ส่งตามวันที่กำหนดไว้

โดยไม่มีข้อแก้ตัวที่มีเหตุผล)

คุณและผู้ให้บริการจะได้รับแจ้งเกี่ยวกับความคืบหน้าในการดำเนินการ เราจะพิจารณาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ ประเมินข้อร้องเรียน

แล้วตัดสินใจว่าจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยทั่วไป จะใช้เวลาไม่เกิน 30 วัน จะมีการทบทวนข้อมูลทั้งหมดอย่างละเอียดรอบคอบ ไม่มีอคติ และยุติธรรม เราจะไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

การตัดสินใจ

หลังจากการประเมินข้อร้องเรียนของคุณในรายละเอียดแล้ว

เราจะตัดสินใจว่าจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ จะต้องทำอะไร

และแจ้งให้คุณและผู้ให้บริการทราบถึงการตัดสินใจของเรา

และสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป

หากเราจะดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของคุณต่อไป

เราอาจจะต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกัน ดังต่อไปนี้

- พยายามอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่
- พยายามไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนของคุณ
- เสนอข้อร้องเรียนของคุณต่อคณะกรรมการที่จดทะเบียนผู้ให้บริการ หรือองค์กรอื่นๆ
- สอบสวนข้อร้องเรียนของคุณอย่างเป็นทางการ
- ดำเนินการต่อผู้ให้บริการ โดยทันที

หากเราตัดสินใจว่าไม่สามารถดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ของคุณต่อไปได้ เราจะอธิบายเหตุผลว่าเพราะเหตุใด

และเสนอทางเลือกที่มีอยู่สำหรับคุณ

เราจะเก็บเรื่องร้องเรียนของคุณไว้เพื่อช่วยให้เราดูรูปแบบความประพฤติ

หรือแนวปฏิบัติของผู้ให้บริการ

หรือปัญหาการดูแลสุขภาพที่เกิดขึ้นทั่วทั้งระบบ

ข้อมูลเพิ่มเติม

เยี่ยมชม: www.oho.qld.gov.au

อีเมล: info@oho.qld.gov.au

โทร: 133 OHO (133 646)

เขียน: PO Box 13281 George Street
Brisbane Qld 4003