



Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud

La Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud es la agencia para quejas sobre los servicios de salud de Queensland. Somos una autoridad estatutaria independiente y el lugar al que debe dirigirse si tuviera una queja sobre un proveedor de servicios de salud en Queensland.

Nuestra Visión

Ser el pilar de un sistema transparente, responsable y justo para lidiar de forma eficaz y rápida con las quejas y otros asuntos relacionados con la asistencia sanitaria en Queensland.

Nuestros Valores

- Creemos que la salud y la seguridad del público son primordiales.
- Actuamos de forma independiente, imparcial y en beneficio del interés público.
- Tratamos a las personas de forma justa y equitativa.
- Respondemos a las quejas con puntualidad. Si no pudieramos ayudarle, le explicaríamos porque y, si es posible, le sugeriríamos otras opciones.
- Trabajamos de manera puntual y con alta calidad.
- Desarrollamos nuestra capacidad y utilizamos procesos innovadores para mejorar nuestro servicio.

Nuestro compromiso

Estamos comprometidos a proporcionar servicios de gestión de quejas, solución de controversias, conciliación e investigación de alta calidad en Queensland. Al hacerlo, actuaremos de forma justa, imparcial e independiente; tomando decisiones basadas en información correcta y proporcionando asesoramiento preciso a los demandantes, a los proveedores de servicios de salud y otras partes interesadas.

Nuestro papel

- Proteger la salud y la seguridad del público.
- Promover la práctica profesional, segura y competente por parte de los profesionales de la salud.
- Promover estándares altos de prestación de servicios por parte de los organizaciones de servicios de salud.
- Mantener la confianza del público en la gestión de las quejas sanitarias y otros asuntos relacionados con la prestación de los servicios de salud.

Nuestras funciones

- Recibir e investigar quejas sobre servicios de salud y proveedores de servicios de salud, incluyendo profesionales de la salud registrados y no registrados.
- Decidir las medidas a tomar en cuanto a dichas quejas y en ciertos casos tomar medidas inmediatas para proteger la seguridad del público.
- Monitorear las funciones de salud, conducta y desempeño de la Agencia Australiana Reguladora de los Profesionales de Salud y de las comisiones nacionales de profesionales de la salud.
- Proporcionar información para minimizar y resolver quejas sobre servicios de salud.
- Informar públicamente acerca del desempeño de nuestras funciones.

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