



## สำนักงานผู้ตรวจการด้านสุขภาพ

สำนักงานผู้ตรวจการด้านสุขภาพเป็นหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพของรัฐควีนส์แลนด์ เราเป็นหน่วยงานอิสระตามกฎหมาย และเป็นสถานที่ที่คุณควรจะไป หากคุณมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพในรัฐควีนส์แลนด์

### วิสัยทัศน์ของเรา

เป็นหลักสำคัญให้กับระบบที่โปร่งใส เชื่อถือได้ และมีความยุติธรรม เพื่อจัดการกับเรื่องร้องเรียนและปัญหาทางการบริการสุขภาพอื่นๆ ในรัฐควีนส์แลนด์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### ค่านิยมของเรา

- เราเชื่อว่าสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด
- เราดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สุขของประชาชนอย่างเป็นอิสระ และยุติธรรม
- เราปฏิบัติต่อประชาชนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน
- เราตอบเรื่องร้องเรียนต่างๆ ภายในเวลาที่เหมาะสม หากเราไม่สามารถช่วยเหลือได้ เราจะอธิบายว่าทำไม และหากเป็นไปได้จะช่วยแนะนำทางเลือกอื่นให้
- เราดำเนินงานอย่างมีคุณภาพสูงภายในเวลาที่เหมาะสม
- เราพัฒนาความสามารถ และใช้กระบวนการที่สร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเรา

### ความมุ่งมั่นของเรา

เรามุ่งมั่นที่จะให้บริการด้านการจัดการกับเรื่องร้องเรียน เสนอแนวทางแก้ไขข้อพิพาท การปรองดอง และการสอบสวนอย่างมีคุณภาพสูงภายในรัฐควีนส์แลนด์ และเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางดังกล่าว เราจะปฏิบัติอย่างยุติธรรม ไม่ลำเอียงและเป็นอิสระ ตัดสินใจตามข้อมูลที่เหมาะสม และให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้ร้องทุกข์ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

### บทบาทของเรา

- ปกป้องสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชน
- ส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพด้วยความปลอดภัย และมีทักษะความชำนาญ
- ส่งเสริมให้องค์กรด้านบริการสุขภาพให้บริการด้วยมาตรฐานที่สูง
- รักษาความเชื่อมั่นของประชาชนในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนด้านสุขภาพ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสุขภาพอื่นๆ

### หน้าที่ของเรา

- รับและสอบสวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพ และผู้ให้บริการด้านสุขภาพ รวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพทั้งที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียน
- ตัดสินใจว่าควรดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเหล่านั้น และในบางเหตุการณ์ให้การดำเนินการในทันที เพื่อปกป้องความปลอดภัยของประชาชน
- สอดส่องดูแลงานด้านสุขภาพ ความประพฤติ และการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้านกฎระเบียบสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพของออสเตรเลีย และคณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพแห่งชาติ
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลดและแก้ไขเรื่องร้องเรียนด้านบริการสุขภาพ
- รายงานผลการปฏิบัติงานของเราต่อสาธารณชน

### ข้อมูลเพิ่มเติม

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

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

โทร: 133 OHO (133 646)

เขียน: PO Box 13281 George Street  
Brisbane Qld 4003