



Cara membuat keluhan pelayanan kesehatan

Setiap orang berhak untuk mengajukan keluhan tentang pelayanan kesehatan atau penyedia pelayanan kesehatan di Queensland. Yang perlu anda lakukan adalah menghubungi Kantor Ombudsman Kesehatan, lembaga keluhan pelayanan kesehatan independen di Queensland.

Haruskah saya mengajukan keluhan?

Jika anda tidak puas dengan layanan yang disediakan oleh penyedia pelayanan kesehatan, atau aspek apapun dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada Anda, anggota keluarga, atau seseorang yang Anda rawat di Queensland, maka Anda memiliki hak untuk mengajukan keluhan.

Sebelum mengajukan keluhan, cobalah untuk berbicara dengan penyedia pelayanan kesehatan Anda - ini biasanya cara yang tercepat dan termudah untuk mengatasi keprihatinan atau

Keluhan Anda penting

Jika Anda seperti kebanyakan orang, Anda mungkin tidak suka mengeluh. Anda mungkin tidak tahu apa yang bisa Anda keluhkan, bagaimana membuat keluhan, atau mungkin tidak berpikir bahwa itu akan membuat perbedaan. Hal ini dapat menjadi lebih sulit jika Anda tidak sehat, marah atau sibuk.

Keluhan tentang layanan kesehatan sangat penting, karena mereka dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan, menghentikan masalah yang sama supaya tidak terjadi lagi dan membantu untuk membuat pelayanan kesehatan yang lebih baik untuk semua masyarakat Queensland.

Yakinlah, Anda akan didengarkan ketika Anda mengajukan keluhan dengan Kantor Ombudsman Kesehatan. Keluhan Anda akan dianggap serius, diperiksa secara menyeluruh dan diselesaikan secepat mungkin

menyelesaikan masalah Anda. Mohon mengunjungi website kami untuk saran bagaimana berbicara dengan penyedia pelayanan anda (www.oho.qld.gov.au).

Bila Anda tidak puas dengan tanggapan mereka, atau merasa tidak nyaman berbicara langsung dengan penyedia pelayanan, mohon hubungi kami.

Apa saja yang bisa saya keluhkan?

Anda dapat membuat keluhan tentang layanan kesehatan apapun, yang disediakan oleh penyedia pelayanan kesehatan, dimanapun di Queensland.

Sebuah **pelayanan kesehatan** adalah setiap layanan yang, atau mengaku sebagai, untuk menjaga, meningkatkan, memulihkan atau mengelola kesehatan dan kesejahteraan.

Sebuah **penyedia pelayanan kesehatan** bisa termasuk seorang individu praktisi kesehatan ataupun organisasi pelayanan kesehatan.

Individu praktisi kesehatan

- Praktisi kesehatan **terdaftar**, seperti: dokter, perawat, dokter gigi, ahli fisioterapi, ahli tulang, ahli terapi okupasi, dokter mata, ahli osteopati.
- Praktisi kesehatan **tidak terdaftar**, seperti: ahli gizi, pemijat, ahli naturopati, ahli homeopati, ahli diet, pekerja sosial, ahli patologi bicara.

Organisasi pelayanan kesehatan

- Ini bisa mencakup fasilitas kesehatan umum dan swasta, layanan ambulans, pelayanan pendidikan kesehatan, apotek, pelayanan kesehatan mental, pelayanan kesehatan masyarakat.



Keluhan Anda bisa mengenai aspek layanan kesehatan apapun yang tidak memuaskan Anda, seperti:

- diagnosis atau perawatan Anda
- menyebarkan informasi Anda tanpa izin
- perilaku yang tidak pantas oleh penyedia
- kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan
- bagaimana cara penyedia menangani keluhan Anda.

Bagaimana cara mengajukan keluhan?

Anda dapat mengajukan keluhan ke Kantor Ombudsman Kesehatan secara online, tertulis, melalui telepon, atau dengan hadir langsung di kantor Brisbane kami.

Kami akan mendengarkan kekhawatiran Anda dan menjelaskan bagaimana kami dapat membantu dan apa yang perlu Anda lakukan. Jika Anda memutuskan untuk mengajukan keluhan, Anda akan perlu untuk menyediakan informasi sebanyak mungkin kepada kami, termasuk:

- rincian penyedia pelayanan kesehatan dan masalah yang Anda keluhkan
- dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hal ini
- informasi tentang langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi keluhan Anda.

Proses pembuatan keluhan resmi mungkin tampak rumit, tapi kami akan bekerja dengan Anda untuk membuat proses semudah mungkin, dengan tetap berhubungan dari awal sampai akhir.

Memeriksa keluhan Anda

Memeriksa keluhan Anda adalah langkah pertama yang sangat penting, di mana kami mengumpulkan semua informasi yang kami butuhkan dari Anda, penyedia pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan keluhan Anda, dan setiap ahli yang bersangkutan, untuk membantu kami membuat keputusan yang tepat tentang bagaimana cara terbaik mengelola keluhan Anda.

Kami akan menganalisa informasi yang Anda berikan dan juga akan mengirimkan keluhan Anda ke penyedia yang bersangkutan, dan meminta tanggapan mereka dalam waktu 14 hari.

Jika kami memerlukan informasi lebih lanjut untuk membuat keputusan, kami dapat mencari saran dari ahli independen. Kami juga dapat meminta Anda dan / atau penyedia pelayanan kesehatan untuk membuat pengajuan resmi atau memberikan informasi lebih lanjut tentang keluhan Anda.

Pengajuan dan informasi tambahan harus disediakan dalam waktu 14 hari (akan ada sanksi apabila tidak memenuhi tenggat waktu ini tanpa alasan yang bisa diterima).

Anda dan penyedia layanan yang bersangkutan akan dikabari secara rutin selama proses ini.

Kami akan mempertimbangkan dan menganalisa semua informasi yang kami terima, dan kemudian membuat penilaian kami mengenai keluhan tersebut dan memutuskan apakah tindakan selanjutnya bisa diambil atau tidak. Umumnya, hal ini memakan waktu tidak lebih dari 30 hari. Semua informasi ditinjau secara menyeluruh, tanpa berpihak dan adil - kami tidak memihak siapapun.

Membuat keputusan

Setelah menilai keluhan Anda secara detail, kami akan memutuskan apakah akan mengambil ke depan, bagaimana melakukannya, dan memberitahu Anda dan penyedia keputusan kami dan apa yang akan terjadi selanjutnya.

Jika kami menerima keluhan Anda, kami dapat melakukan salah satu, ataupun beberapa hal, sebagai berikut:

- upaya untuk mempermudah penyelesaian secara lokal
- upaya untuk mendamaikan keluhan Anda
- menyampaikan keluhan Anda ke dewan pendaftaran penyedia, atau organisasi lain
- menyelidiki keluhan Anda secara resmi
- mengambil tindakan segera terhadap penyedia.



Jika kami memutuskan bahwa kami tidak bisa menangani keluhan Anda lebih lanjut, kami akan menjelaskan alasan mengapa demikian dan setiap pilihan yang mungkin tersedia bagi Anda. Kami juga akan menyimpan catatan keluhan Anda untuk membantu kami mengidentifikasi pola-pola perilaku atau praktek penyedia, atau masalah sistemik kesehatan.

Informasi lebih lanjut

Kunjungi: www.oho.qld.gov.au

Email: info@oho.qld.gov.au

Telp: 133 OHO (133 646)

Surat: PO Box 13281 George Street
Brisbane Qld 4003