



保健サービス苦情をする方法

誰にでも、クイーンズランドで保健サービスまたは保健サービスプロバイダに対する苦情をする権利を持っています。必要なことはクイーンズランド州の独立的な保健サービスの苦情機関であるヘルスオンブズマン事務所に連絡することです。

私は苦情をする必要がありますか？

クイーンズランド州で自体、家族やお世話になる誰にも対して保健サービス提供者によって提供されるサービス、または保健サービスのどんな状態にも満足していない場合には、苦情をするのは自分の権利です。

苦情をする前に、自分の健康サービス提供者と話してみてください — これは多くの場合に自分の懸念に対処するまたは問題を解決する最も速くて簡単な方法です。提供者と話すことについてのアドバイスのために、我々のウェブサイトを訪ねてください。

(www.oho.qld.gov.au).

応答について満足していない、または提供者と直接的に話すのに不快に感じる場合、ご連絡してください。

苦情は重要

大部分の人々のような人ならば、苦情をすることが好きではないかもしれません。何についてできるか、どのように苦情をするかをわからないまたはしたら、違いを生じると思わないかもしれません。それは体の具合が悪いか、動揺しているか忙しい時にもっと難しくなります。

保健サービスについての苦情は、改善するが必要とする領域を特定し、同じ問題が再び起こるのを停止して、クイーンズランドのすべての人々のためのより良い保健サービスを作るのを助けることができるので、非常に重要です。

ヘルスオンブズマンの事務所に苦情を申し立てるときにその苦情を確かに受け取り、ご安心ください。その苦情は、真剣に受け止め、完全に検討し、できれば迅速に解決されます。

私は何に苦情をすることができますか？

クイーンズランド州のどこでも、どんな保健サービス（どんな健康サービス提供者が提供するでも）に対する苦情でもすることができます。

保健サービスとは健康と福祉を維持するか、改善するか、回復するか、管理することと主張するまたは実現するサービスです。

健康サービス提供者とは、個人的な健康開業医または保健サービス組織でありえます。

個人的な健康開業医

- **登録された健康開業医**、例えば：医者、看護婦、歯科医、物理療法家、指圧療法師、作業療法士、検眼士、整骨医。
- **未登録健康開業医**、例えば：栄養学者、女性マッサージ師、自然療法医、ホメオパシー医、栄養士、ソーシャル・ワーカー、スピーチ病理学者。

保健サービス組織

これらは、公共とも私立ともヘルスケア施設、救急活動、健康教育サービス、薬局、精神的な公共医療、地域保健サービスを含むことができます。

保健サービスのどんな状態にも満足していない場合には、苦情をすることができます、例えば：

- 自分の診断やケア
- 許可なく自分の情報を共有します
- 提供者による不適切な行動
- 提供された保健サービスの質
- 提供者が自分の苦情に対して対処する方



保健サービス苦情をする方法?

ヘルスオンブズマンの事務所にオンラインで、書面で、電話で、または当社のブリスベン事務所に直接に苦情をすることができます。

我々は懸念を聞いて、どのように助けることができるか、そして、何をやる必要があるか説明します。苦情をすることに決めたら、我々にできるだけ多くの情報を提供する必要があります、次のように含む:

- 保健サービス提供者と苦情している問題の詳細
- 補助文書のどれでも
- 苦情を解決するために実現したステップについての情報

正式な苦情をするプロセスは、威圧的に見えるかもしれませんが、我々はプロセスをできるだけ単純にするために一緒に働いて、プロセスの各ステップにいつも連絡します。

苦情を評価する

苦情を評価することは我々が苦情を最良な管理する方法について正しい判断を決めるのに助けるために、苦情する人、または苦情がある保健サービス提供者、とすべての関連する専門家の情報を収集することで、非常に大切な最初のステップです。

我々は、提供された情報を分析して、苦情がある提供者にも苦情を送って、14日以内に反応も求めます。

決定をするために詳細な情報が必要な場合、我々は独立的な専門家のアドバイスを求めることができます。提正式な申請を出すか、苦情に関する詳しい情報を提供するために、我々は苦情する人およびまたは健康サービス提供者に依頼することもできます。

提出物と追加情報が14日以内に提供されなければならない(正当な理由なしにこの期限に間に合わせないことに対する処罰があります)。苦情する人と提供者はこのプロセスを通じて最新にお知らせられます。

我々は、すべての受ける情報を検討して、分析して、その後、苦情の評価をして、更なる措置をとるべきかどうか決定します。一般的に、これは30日以内をかります。すべての情報は、完全に、公平に、そし

て、公正に概説されます—我々は一つの側に味方しません。

決定します

詳細に苦情を評価した後で、我々はそれを前進にするかどうか、する方法を決定して、苦情する人と提供者に我々の決定と次に何が起こるだろうかどうかを通知します。

我々は苦情を前進にしたら、以下のことのいずれか、または組み合わせを実行することができます:

- 内部解決を容易にする試み
- 苦情をなだめる試み
- 提供者の登録ボードまたは別の組織に苦情を引き合います
- 正式に苦情を調査
- 提供者に反する即時に行動を起こします

我々は苦情を前進にしないと決定したら、理由と利用できるようにするかもしれないどんなオプションでもについて説明します。また、我々はプロバイダ行動や練習のパターン、または全体的なヘルスケア問題を確認するのに助けるために、苦情を記録しておきます。

その上の詳細情報

サイト:www.oho.qld.gov.au

メール:info@oho.qld.gov.au

電話番号: 133 OHO (133 646)

アドレス: 私書箱 13281 ジョージストリート
ブリスベンクイーンズランド州 4003