



## مكتب التحقيق في الشكاوى الصحية

يعد مكتب التحقيق في الشكاوى الصحية في Queensland بمثابة هيئة لمعالجة شكاوى الخدمات الصحية. نحن هيئة قانونية مستقلة والجهة الوحيدة التي ينبغي أن تلجأ إليها إذا كانت لديك شكوى بخصوص فرد/جهة مقدمة للخدمات الصحية في Queensland.

### دورنا

- حماية صحة الناس وسلامتهم.
- التشجيع على اتباع الممارسين الصحيين للممارسات التي تتسم بالاحترافية والأمان والكفاءة.
- تشجيع المؤسسات المقدمة للخدمات الصحية على اتباع معايير فائقة في تقديم الخدمات.
- الحفاظ على ثقة الجمهور في إدارة الشكاوى والمسائل الأخرى المتعلقة بتوفير الخدمات الصحية.

### وظائفنا

- استلام الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية والجهات التي تقدم تلك الخدمات بما في ذلك الممارسين الصحيين المعتمدين وغير المعتمدين بالإضافة إلى التحقيق في تلك الشكاوى.
- تقرير الإجراء الذي يتم اتخاذه بخصوص مقدمي الشكاوى واتخاذ إجراء فوري في حالات معينة لحماية سلامة الناس.
- مراقبة الوظائف الصحية والسلوكيات وجوانب الأداء لدى الهيئة الأسترالية لتنظيم شؤون الممارسين الصحيين والهيئات المحلية الأخرى للممارسين الصحيين.
- توفير المعلومات المتعلقة بالحد من شكاوى الخدمات الصحية وحلها.
- الإعلان عن تأدية وظائفنا على جموع الجماهير.

### رؤيتنا

أن نصبح حجر الأساس لإقامة نظام يتسم بالشفافية والمحاسبية والعدالة في معالجة الشكاوى والمسائل الصحية الأخرى في Queensland بمنتهى الفعالية والسرعة.

### قيمنا

- نحن نؤمن بأن صحة الناس وسلامتهم هي الأهم.
- نحن نعمل بشكل مستقل وموضوعي ولتحقيق المصلحة العامة.
- نحن نتعامل مع الناس بمنتهى العدل والمساواة.
- نقوم بالرد على الشكاوى في الوقت المناسب. إذا لم نستطع تقديم المساعدة، فسنشرح أسباب ذلك ونقترح خيارات أخرى إن أمكن ذلك.
- نحن نقدم أعمالاً ذات جودة فائقة في أوقات مناسبة.
- نقوم بتطوير قدراتنا ونتبع عمليات إبداعية لتحسين خدماتنا.

### التزامنا

نلتزم بتقديم خدمات فائقة الجودة للتعامل مع الشكاوى وفض النزاعات والتصالح والتحقيق في Queensland. في إطار قيامنا بذلك، سنتصرف بمنتهى العدالة والموضوعية والاستقلالية وسنتخذ قرارات مدروسة جيداً وسنوفر النصائح الدقيقة إلى مقدمي الشكاوى والجهات المقدمة للخدمات الصحية والأطراف المعنية الأخرى.

### معلومات إضافية

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

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

اتصل بنا على: OHO 133 (133 646)

راسلنا عبر: PO Box 13281 George Street  
Brisbane Qld 4003