

الصفحة الأولى

شكاوى الخدمات الصحية

المساهمة في تحسين الخدمة من خلال معالجة الشكاوى.

مقدمة

مكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة [The Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO)] هو وكالة حكومية مستقلة تقدم خدمة معالجة حيادية للشكاوى المتعلقة بخدمات الصحة أو الإعاقة المقدمة بغرب أستراليا. الخدمة مجانية ومناحة لجميع مستخدمي ومقدمي خدمات الصحة أو الإعاقة.

يقوم مكتب HaDSCO بحيادٍ وسرية بدراسة أسباب الشكاوى والإبلاغ عنها، ويُجري تحريات، ويقترح تحسينات للخدمة، ويقدم مشورةً لمقدمي الخدمة حول كيفية معالجة الشكاوى بكفاءة.

حالات تقديم الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى ضد أفراد يقدمون أو منظمات تقدم خدمة صحية. من هؤلاء:

- خدمة الإسعاف
- أخصائيو المعالجة اليدوية
- أطباء الأسنان
- المستشفيات
- الأطباء الممارسون
- الممرضات
- أخصائيو المعالجة المهنية
- أطباء العيون
- الصيادلة
- الأطباء النفسيون
- خدمات الفحص الوقائي والتطعيم
- أخصائيو العمل الاجتماعي في طاقم صحي

يمكن أن تتضمن الشكاوى مزاعمَ بقيام مقدم خدمة بتصرفٍ مجحفٍ من خلال:

- رفض تقديم خدمة
- أو طريقة تقديم الخدمة
- تقديم الخدمة
- أو منع المستخدم من الاطلاع على السجلات أو تقييد هذا الاطلاع
- أو الإخلال بشرط السرية
- أو فرض رسم زائد
- أو عدم التعامل بفعالية مع الشكاوى

لا يستطيع مكتب HaDSCO عموماً معالجة الشكاوى التي مضى عليها أكثرُ من عامين أو تلك التي بنتُ فيها محكمة أو هيئة تسجيل [مهنية] أو محكمة أو هيئة قضائية. ويمكن في هذه الحالات اقتراحُ إحالة الشكاوى إلى هيئاتٍ بديلة.

تقديم الشكوى

في البداية، يشجّع مكتب HaDSCO على رفع الشكاوى إلى مقدم الخدمة، ويمكنه تقديم معلومات حول أفضل السبل للقيام بذلك. يمكن أن يقدم الشكوى المستفيد من الخدمة نفسه أو من يسميه ممثلاً عنه أو أحد أفراد أسرته أو الشخص الذي يراه أو القيم عليه.

فإن لم يف ذلك بالغرض، يمكنك الاتصال بمكتب HaDSCO لبحث مسألة تقديم شكوى وملء وإرسال استمارة شكوى. يمكن تنزيل استمارة الشكوى هذه من موقع hadsco.wa.gov.a. وطلب نسخة منها بالبريد، اتصل بأحد الرقمين 0600 9323 (08) أو 1800 813 583.

بعد استلام هذه الاستمارة، يحدد مكتب HaDSCO أفضل السبل للتعامل مع الشكوى وقد يتصل بمقدم الخدمة.

هناك سبيلان اثنتان لحل الخلاف: التفاوض والتراضي.

يشتمل الحل التفاوضي على تبادل المعلومات بين الطرفين من خلال شخص يعين لإدارة الحالة. قد يجري هذا التبادل شفهيًا على الهاتف أو كتابيًا ولا يشتمل عمومًا على لقاء مباشر وجهًا لوجه.

أما الحل بالتراضي فيشتمل على اشتراك الطرفين طواعية في لقاءات مباشرة لبحث الشكوى؛ ينظمها وسيطٌ مدرب.

العنوان المفصل:

هاتف: 0600 9323 (08)

هاتف مجاني: 1800 813 583

فاكس: 3675 9221 (08)

بريد إلكتروني: mail@hadsco.wa.gov.au

الويب: hadsco.wa.gov.au

العنوان البريدي: PO Box B61 Perth WA 6838

مبرقة كاتبية: 0616 9323

يمكن طلب الكراسة على شريط صوتي وبلغة برييل ولغات الجاليات.

وهناك خدمات ترجمة فورية تقدّمها (TIS) Translating and Interpreting Service على الرقم . 13 14 50