

## **Komplen berkenaan pelayan kesehatan**

Menyokong perbaikan melalui penyelesaian komplek.

### **Latar belakang**

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO) (Opis Mengomplen untuk Pelayan Kesehatan dan Pelayan Orang Cacat) adalah agensi State Government yang tersendiri yang memberikan pelayan penyelesaian masalah yang adil yang berkenaan dengan pelayan kesehatan atau pelayan orang cacat di Australia Barat. Pelayan ini diadakan percuma (free) dan tersedia untuk semua pengguna dan penyedia pelayan kesehatan atau pelayan orang cacat.

Menggunakan tindakan yang adil dan menjaga kepribadian, HaDSCO memeriksa dan melapor atas penyebab-penyebab komplek, melaksanakan penyelidikan, dan memberikan nasihat untuk memperbaiki pelayan dan menasihatkan penyedia pelayan tentang cara menyelesaikan komplek yang efektif.

### **Membuat komplek**

Komplek boleh dibuat diatas orang tersendiri atau organisasi yang mengadakan pelayan kesehatan. Ini termasuk:

- Pelayan ambulance
- Chiropractor
- Doktor Gigi
- Hospital/ Rumah Sakit
- Medical practitioner
- Nurse
- Occupational therapist
- Optometrist (Doktor Mata)
- Pharmacists
- Psychologists
- Pelayan 'screening' (pemeriksaan) dan 'immunisation'
- Pekerja sosial didalam keadaan yang berkenaan dengan kesehatan

Komplek juga boleh termasuk pernyataan yang penyedia pelayan telah melakukan tindakan yang kurang pantas karena:

- Tidak mau memberikan pelayan
- Cara pelayan diberikan
- Memberikan pelayan
- Menolak atau melarang pengguna daripada rekod-rekod
- Melanggar kepribadian
- Meng-cas harga yang terlampau tinggi
- Tidak menangani komplek secara efektif

HaDSCO biasanya tidak dapat menangani komplek yang sudah lebih dari dua tahun lamanya atau yang telah diputuskan oleh mahkamah, 'registration board' atau 'tribunal'. Dalam keadaan begini, kes-kes ini mungkin diserahkan/dialin kepada organisasi lain.

### **Membuat komplek**

Pada awalnya, HaDSCO menggalakkan komplek-komplek untuk dikedepankan kepada penyedia pelayanan tersebut dan boleh memberikan keterangan untuk cara yang terbaik untuk melakukannya. Komplek boleh dimasukkan oleh pengguna pelayanan atau wakil yang diangkatnya, contohnya, seorang keluarga, penjaga atau seorang wali.

Kalau hasil dari cara ini kurang memuaskan, form komplek yang sudah diisi harus dikirim kepada HaDSCO. Form-form ini tersedia untuk di 'download' dari [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au). Untuk mendapatkan kopi surat dari pos, hubungi nomor (08) 9323 0600 atau 1800 813 583.

Bila form ini sudah diterima, HaDSCO memutuskan cara yang terbaik untuk menangani komplek itu dan mungkin akan menghubungi si penyedia pelayanan.

Ada dua proses untuk memutuskan perselisihan: 'negotiated settlement' (penyelesaian yang diberundingkan) dan 'conciliation' (pendamaian).

'Negotiated settlement' (penyelesaian yang diberundingkan) menggunakan cara saling membagi keterangan diantara pihak-pihak yang terlibat melalui manager untuk kes itu. Ini boleh dilakukan melalui telipun dan biasanya tidak memerlukan miting mungkek-kemungkek.

'Conciliation' (pendamaian) biasanya melibatkan semua yang terlibat untuk bersama-sama bersukarela dalam miting mungkek-kemungkek untuk membicarakan komplek yang dimasukkan; ini biasanya dilakukan dengan bantuan juru pendamai yang sudah mendapatkan training.

### **Keterangan berhubungan**

T: (08) 9323 0600  
Telipun free: 1800 813 583  
Facsimile: (08) 9221 3675  
Email: [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)  
Web: [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)  
Pos: PO Box B61 Perth WA 6838  
TTY: 9323 0616

Surat keterangan ini tersedia dalam keset radio, Braille (untuk orang yang tidak boleh melihat) dan bahasa-bahasa masyarakat kalau diminta.

Pelayanan juru bahasa tersedia dari Translating and Interpreting Service (TIS) (Pelayanan Juru Terjemah dan Juru Bahasa) dinomor 13 14 50.