

## **Keluhan pelayanan cacat**

Mendukung perbaikan melalui resolusi keluhan.

### **Latar Belakang**

Kantor Keluhan Pelayanan Kesehatan dan Cacat [The Health and Disability Services Complaints Office] (HaDSCO) adalah sebuah instansi bebas dari Pemerintah Negara Bagian yang menyediakan pelayanan resolusi tak memihak untuk keluhan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan atau cacat yang tersedia di Australia Barat. Pelayanan resolusi ini gratis dan tersedia untuk semua pengguna dan penyedia pelayanan kesehatan atau cacat.

Bertindak secara netral dan secara rahasia, HaDSCO meninjau dan melapor pada sebabnya keluhan, melakukan investigasi, menganjurkan perbaikan pelayanan dan menasehati para penyedia pelayanan mengenai cara menyelesaikan keluhan secara efektif.

### **Mengajukan Keluhan**

Keluhan bisa diajukan mengenai be made against individu atau organisasi yang menyediakan pelayanan kesehatan. Ini bisa termasuk:

- Pelayanan Ambulans
- Chiropractor
- Dokter Gigi
- Rumah Sakit
- Ahli Medis
- Juru Rawat
- Occupational therapist (Therapis yang terlatih dalam mengembalikan kemampuan pasien untuk melaksanakan tugas sehari-hari di rumah, di tempat kerja, dan dalam masyarakat.)
- Dokter mata
- Apoteker
- Psikolog
- Pelayanan penyaringan dan imunisasi
- Pekerja Sosial dalam lingkungan kesehatan

Keluhan bisa termasuk tuduhan bahwa penyedia pelayanan telah bertindak secara tidak wajar dengan:

- Menolak untuk memberikan pelayanan
- Cara pelayanan disediakan
- Menyediakan pelayanan
- Menolak atau membatasi akses pengguna pada catatan
- Melanggar kerahasiaan
- Minta pembayaran yang berlebihan
- Tidak menangani keluhan secara efektif

Pada umumnya, HaDSCO tidak bisa menangani keluhan yang lebih dari dua tahun umurnya, atau yang sudah diputuskan oleh pengadilan, dewan pendaftaran atau mahkamah. Dalam kasus tersebut rujukan pada organisasi lain mungkin disarankan.

### **Making a complaint**

Sebagai tindakan pertama, HaDSCO mendorong keluhan diajukan kepada penyedia pelayanan dan dapat memberikan informasi tentang bagaimana cara terbaik untuk melakukan hal ini. Keluhan dapat diajukan oleh pengguna pelayanan atau perwakilan yang dinominasikannya, misalnya, anggota keluarga, pengasuh atau wali.

Jika ini tidak memuaskan, hubungilah HaDSCO untuk membahas pengajuan keluhan dan kirimkanlah sebuah formulir keluhan yang telah diisi. Formulir ini tersedia untuk download di [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au). Untuk meminta salinan melalui pos, hubungilah (08) 9323 0600 or 1800 813 583.

Setelah formulir ini telah diterima, HaDSCO menentukan cara terbaik untuk menangani keluhan dan boleh menghubungi penyedia pelayanan.

Ada dua proses penyelesaian sengketa: penyelesaian dengan negosiasi dan dengan konsiliasi.

Penyelesaian dengan negosiasi melibatkan pertukaran informasi antara pihak melalui manajer kasus. Ini bisa dilakukan melalui telepon dan umumnya tidak membutuhkan pertemuan tatap muka.

Konsiliasi biasanya melibatkan semua pihak terkait bertemu secara sukarela dalam pertemuan tatap muka untuk membahas keluhan tersebut; pertemuan semacam ini dilakukan oleh seorang konsiliator yang terlatih.

### **Rincian Kontak**

Telepon: (08) 9323 0600  
Freecall: 1800 813 583  
Faksimili: (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  
Telepon Teks: 9323 0616

Brosur ini, atas permintaan, tersedia pada rekaman audio, Braille dan bahasa-bahasa masyarakat.

Pelayanan juru bahasa tersedia dari Translating and Interpreting Service [TIS] pada telepon 13 14 50.

