

# 10. ท่านกับระบบบริการสุขภาพ

ในออสเตรเลีย บริการสุขภาพพยายามที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่คนทั้งหลายที่ใช้บริการเหล่านี้ มีชื่อเรียกผู้ใช้บริการหลายชื่อ เช่น ผู้ใช้บริการสุขภาพ ลูกค้า หรือ ผู้ป่วย ภายในบริการสุขภาพสาธารณะจะประกอบด้วยนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ซึ่งจะปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการสุขภาพ

## สิทธิและความรับผิดชอบของท่าน

- กระทรวงสาธารณสุขควินส์แลนด์มีกฎบัตรของผู้ป่วยสาธารณะ ซึ่งระบุสิทธิและความรับผิดชอบของผู้ป่วยสาธารณะ
- กฎบัตรนี้ได้รับการแปลออกเป็นภาษาต่างๆ เก้าภาษา และดาวน์โหลดได้จาก: <http://www.health.qld.gov.au/qhppc/downloads.asp#multilingual> หรือจะขอรับกฎบัตรนี้ได้จากโรงพยาบาลสาธารณะก็ได้
- รัฐบาลกลางมีกฎบัตรโรงพยาบาลของผู้ป่วยส่วนตัว นี่เป็นคู่มือที่จะบอกให้ท่านทราบถึงความหมายของการเป็นผู้ป่วยส่วนตัวในโรงพยาบาลสาธารณะ โรงพยาบาลเอกชน หรือโรงพยาบาลที่รับผู้ป่วยเฉพาะวัน
- กฎบัตรนี้ได้รับการแปลออกเป็นภาษาต่างๆ หลายภาษา และสามารถดาวน์โหลดได้จาก: <http://www.health.gov.au/internet/wcms/Publishing.nsf/Content/health-privatehealth-consumers-charter-language.htm>

## จะยื่นคำร้องเรียนได้อย่างไร?

- ลงมือทำโดยเร็ว – หากกับบริการสุขภาพโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ ยิ่งถ้าท่านยื่นเรื่องล่าช้าเท่าไร ก็จะทำให้ความกระจ่างแจ้งของหลักฐานลดลงเท่านั้น และจะทำให้การหาทางออกยากยิ่งขึ้น
- ก่อนอื่นท่านต้องไปที่บริการสุขภาพที่ท่านต้องการร้องเรียน – การร้องเรียนไม่จำเป็นต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร ท่านสามารถร้องเรียนด้วยปากต่อบริการสุขภาพแห่งนั้นได้โดยตรง (และอาจเป็นในภาษาของท่านเองก็ได้) ให้โอกาสบริการสุขภาพนั้นแก้ปัญหาของท่านก่อน ถ้าท่านคิดว่าบริการสามารถแก้ไขได้
- เขียนคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร – ถ้าท่านไม่ต้องการร้องเรียนเรื่องที่ท่านกังวลกับเจ้าหน้าที่บริการสุขภาพด้วยปาก หรือเห็นว่าเขาไม่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้ ท่านก็ยื่นคำร้องเรียนเป็นทางการต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานการร้องเรียนที่บริการสุขภาพแห่งนั้น
- เขียนคำร้องเรียนให้กระชับ / เรียบเรียงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เป็นระเบียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวันที่ รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โทรศัพท์ จดหมาย หรือ การพบปะ และท่านต้องการให้ทางการปฏิบัติอย่างไร
- หากมันจะทำให้ท่านอุ่นใจขึ้น ก็หาหรือความกังวลของท่านกับเจ้าหน้าที่ตกลงเรื่องหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน เขาอาจให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ท่านในการยื่นคำร้องเรียนได้

## คณะกรรมการคุณภาพสุขภาพและการร้องเรียน

- ว่าการเกี่ยวกับคำร้องเรียนที่เกี่ยวกับบริการสุขภาพสาธารณะ และสุขภาพส่วนตัว ซึ่งตกลงกันไม่ได้หลังจากที่ผู้ใช้บริการได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริการสุขภาพนั้นๆ โดยตรง
- เป็นอิสระจากกระทรวงสาธารณสุขควินส์แลนด์
- ต้องได้รับคำร้องเรียนภายในหนึ่งปีที่เหตุการณ์เกิดขึ้น หรือภายในหนึ่งปีเมื่อผู้ใช้บริการทราบว่าปัญหาเกิดขึ้น
- โทรศัพท์: (07) 3120 5999 หรือโทรฟรี 1800 077 308 (นอกบรีสมเบน) ที่อยู่ของเว็บไซต์คือ <http://www.hrc.qld.gov.au/home/default.asp>



## ล่าม

- ถ้าท่านต้องการ ท่านมีสิทธิใช้ล่ามอาชีพในขณะที่ใช้บริการสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขควินส์แลนด์
- เราสามารถจัดหาล่ามให้ได้ ณ ที่นั่นหรือทางโทรศัพท์ โดยท่านไม่ต้องเสียเงิน
- เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขควินส์แลนด์ที่อนุญาตให้ใช้เพื่อนหรือญาติเป็นล่ามได้ในกรณีฉุกเฉินเท่านั้น ถ้าเพื่อนหรือญาติอายุต่ำกว่า 18 ปี ไม่ควรใช้เขาเป็นล่ามไม่ว่าในกรณีใดๆ
- โปรดขอล่ามอาชีพล่วงหน้า เพื่อทางการจะได้มีเวลาจัดการจองล่ามสำหรับวันนัดพบของท่าน