

hcscc

مامور عالی رتبه
رسیدگی به شکایات
خدمات انجمن و بهداشت

آیا شکایتی در خصوص خدمات
بهداشت، و حمایت از انجمن و
کودکان دارید؟



تماس با hcscc

برای شکایت کردن به کمک hcscc نیاز دارید؟
• با خدمات اطلاع رسانی hcscc تماس
حاصل نمایید:س
تلفن: 8226 8666

دوشنبه- جمعه 9 صبح تا 5 بعدازظهر
حومه SA از طریق خط تلفن
1800 232 007

در صورتیکه بلافاصله قادر به پاسخگویی به شما
نبودیم، خواهشمند است تا در دستگاه پیغامگیر،
پیغام بگذارید و ما با شما تماس خواهیم گرفت.
• ارسال نامه:

hcscc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000

• از سایت اینترنتی hcscc دیدن نموده و
فرم شکایت اینترنتی را تکمیل نمایید.
www.hcscc.sa.gov.au

• برای ارسال فاکس به hcscc:
8226 8620

• در صورتیکه نیاز خاصی مانند مترجم یا
TTY داشته باشید، hcscc به شما کمک
مینماید.

hcscc

- از حق شما برای شکایت از خدمات
بهداشت، حمایت از انجمن و کودکان
دفاع مینماید
- مستقل بوده و طرف گروه خاصی را
نمیگیرد
- رایگان بوده و کاملا محرمانه میباشد
- فعالیت آن به منظور ایجاد تضمین
خاطری است که شکایات برای بهبود
امنیت و کیفیت خدمات استفاده گردند

hcscc نمیتواند

- به شکایاتی در خصوص مسکن،
مشکلات غذایی، مسایل استخدامی یا
تصمیمات دادگاه رسیدگی نماید
- hcscc شما را به شخصی که بتواند
با این شکایات رسیدگی نمایند،
ارجاع خواهد داد.

قدم دوم

در صورتیکه نمیتوانید شکایت خود با ارائه کننده خدمات حل نمایید، خواهشمند است تا با hcscc تماس حاصل نمایید.

hcscc:

- گوش خواهد داد
- اطلاعات به شما داده و در خصوص اختیاراتان با شما گفتگو مینماید
- به شما کمک خواهد نمود تا درباره شکایت خود پاسخی دریافت نمایید.
- مامور عالی رتبه تصمیم میگیرد تا شکایت شما به اجرا بگذارد.



چگونه شکایت نمایم؟

قدم اول

اول به آن خدمات شکایت نمایید

- در صورت امکان، بلافاصله پس از وقوع مشکل، شکایت نمایید
- تصور نمایید که برای حل مشکل مایل هستید چه اقدامی صورت گیرد
- اگر در حین مراحل شکایت، به آن خدمات نیاز دارید، تصمیم بگیرید که چه خدماتی را مایل هستید تا دریافت نمایید و این موضوع را با ارائه کننده خدمات در میان گذارید.
- یک نسخه از تمامی مذاکرات و نامه ها نگه دارید.
- از ارائه کننده خدمات درخواست نمایید تا شما را از مراحل شکایت مطلع نماید. شما بایستی در ظرف 30 روز پاسخی دریافت نمایید.

چرا شکایت نمایید؟

شکایات فرصتی است برای

- کسب نظر خواهی
- حل نگرانیهای شما
- فراهم نمودن خدمات بهتر و مطمئنتر برای همگان

شما میتوانید به hcscc در خصوص خدمات بهداشتی، انجمن و خدمات حمایت از کودکان در استرالیا جنوبی شکایت نمایید. برای مثال:

خدمات بهداشتی

- پزشکان، پرستاران و دیگر متخصصین مرتبط با سلامت و بهداشت
- مراکز بهداشتی و بیمارستانها، شامل خدمات سلامت روان
- دیگر خدمات مربوط به بهداشت و سلامت

خدمات حمایت از کودکان و انجمن

- خدمات معلولین
- خدمات حمایت از کودکان
- خدمات مشاوره

معمولا hcscc میتواند به شکایتی که تا دو سال گذشته اتفاق افتاده است کمک نماید.

خواهشمند است برای اطمینان از آنکه خدمت مورد نظر تحت پوشش hcscc میباشد با ما تماس حاصل نمایید.