

**hcsc**

- подржава ваше право да се жалите у вези здравствених и служби друштвене делатности као и служби за заштиту деце.
- је независан и није на страни ни једне партије
- услуге су бесплатне и строго поверљиве
- ради са циљем да искористи жалбу за побољшање квалитета услуга

**hcsc не може**

- да решава жалбе везане за стамбене проблеме, проблеме у вези хране, у вези запослења или одлуке суда.
- **hcsc** ће се трудити да вас упити код некога ко вам може решити ове проблеме

# контактирајте hcsc

## Да ли вам је потребна помоћ да уложите жалбу код hcsc?

- назовите **hcsc** службу за информације од понедељка – петка од 9 – 17 часова  
**T 8226 8666**

Из унутрашњости Јужне Аустралије са фиксног телефона назовите број **1800 232 007**

Ако не можемо одмах да се јавимо молимо да оставите телефонску поруку и ми ћемо вам се јавити

- пишите на адресу:  
**hcsc**  
**PO Box 199**  
**Rundle Mall SA 5000**
- посетите **hcsc** вебсајт и испуните формулар жалбе  
**[www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)**
- пошаљите факс **hcsc**  
**Број факса 8226 8620**
- **hcsc** може да помогне ако вам је потребна специјална помоћ као преводилачка служба, ТТУ итд.

# hcsc

---

Председник жалбене комисије здравствене службе и службе за друштвене делатности

---

Да ли желите да уложите жалбу против здравствене службе, службе за заштиту деце или службе за друштвену делатност?



## Зашто да се жалите?

Жалбе дају могућност да :

- пруже друго мишљење
- разреше проблем
- допринесу побољшању услуга

**Можете да уложите жалбу код Hcscс против здравствених служби, служби друштвене делатности и служби за заштиту деце у Јужној Аустралији, на пример :**

Здравствене службе

- против доктора, медицинских сестара и осталог здравственог особља
- против болница и здравствених центара што укључује и менталне здравствене службе
- против служби алтернативне медицине

Службе друштвене делатности и заштите деце

- против служби за бригу о онеспособљеним лицима
- против служби за заштиту деце
- против саветодавних служби

Обично **hcscс** може да помогне у вези нечега што се десило у последње 2 године

Молимо да нас назовете ако сматрате да **hcscс** може да помогне

## Како да се жалим?

### Први корак

Прво се жалите дотичној служби

- жалите се одмах након што се неки проблем деси
- размислите шта бисте ви волели да се уради да би се проблем решио
- ако желите да користите исту ту службу док се ваша жалба решава, разговарајте са њима о томе шта је потребно да би сте наставили да добијате њихове услуге
- чувајте писма и доказе о свим разговорима
- замолите их да вас обавештавају о томе шта се дешава са вашом жалбом – требало би да добијете одговор у року од 30 дана

## Други корак

Ако не можете да решите проблем са дотичном службом, контактирајте **hcscс**

**hcscс** ће:

- да вас саслуша
- да вам пружи информације и разговара са вама о постојећим опцијама
- да вам помогне да добијете одговор на жалбу

Председник комисије може да одлучи да вашу жалбу пошаље даље.

