

hcsc

- apoya su derecho a quejarse respecto a los servicios de salud, comunitarios y de protección al menor
- es independiente y no toma partido por ninguna de las partes
- es estrictamente confidencial
- trabaja para asegurar que las quejas se usen para mejorar la seguridad y calidad de los servicios

hcsc no puede

- hacerse cargo de quejas respecto a vivienda, problemas sobre alimentos, problemas laborales o decisiones judiciales
- **hcsc** tratará de derivarlo a alguien que pueda manejar ese tipo de quejas

Póngase en contacto con hcsc

¿Necesita ayuda para presentar una queja al hcsc?

- llame al Servicio de Información del **hcsc**
Lunes a Viernes de 9am a 5pm
Tel (08) 8226 8666

Desde un teléfono fijo en zona rural de SA llame al
1800 232 007

Si no podemos contestarle inmediatamente, sírvase dejar un mensaje en el contestador y le retornaremos la llamada

- escriba a:
hcsc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000

- visite la página web de **hcsc** y complete un formulario de quejas online
www.hcsc.sa.gov.au

- envíe un fax a **hcsc**
Fax 8226 8620
- **hcsc** puede ayudarle si tiene necesidades especiales tales como servicio de intérpretes, TTY, etc.

hcsc

comisionado para
las quejas sobre servicios
comunitarios y de salud

¿Tiene usted una queja
respecto a un servicio
comunitario, de salud o
de protección al menor?



¿Por qué quejarse?

Las quejas son una oportunidad para:

- proveer comentarios
- resolver problemas
- hacer que los servicios sean mejores y más seguros para todos

Usted se puede quejar a hcsc respecto a servicios de salud, comunitarios y de protección al menor de Australia del Sur, por ejemplo:

Servicios de salud

- médicos, enfermeros/as y otros profesionales de la salud
- hospitales y centros de salud, incluyendo servicios de salud mental
- servicios alternativos de salud

Servicios comunitarios y de protección al menor

- servicios para minusválidos
- servicios de protección al menor
- servicios de consejería psicológica

Generalmente **hcsc** puede ayudar con quejas sobre algo que haya ocurrido durante los 2 años previos a la queja

Si no estuviese seguro si el servicio está cubierto por **hcsc**, no dude en preguntarnos

¿Cómo me quejo?

1^{er} Paso

Primero quéjese al proveedor del servicio

- quéjese lo más pronto posible después de ocurrido el problema
- piense qué le gustaría que hicieran para arreglar las cosas
- si necesita usar el servicio mientras la queja está siendo procesada, decida qué necesita de ellos para continuar recibiendo el servicio y discútalo con el servicio
- mantenga un récord de todas las discusiones y cartas
- pídale al servicio que le haga saber lo que está pasando con su queja – debería tener una respuesta dentro de los 30 días

2^{do} Paso

Si no puede resolver la queja con el servicio, póngase en contacto con el **hcsc**

El hcsc:

- lo escuchará
- le dará información y hablará sobre las distintas opciones
- le ayudará a conseguir respuestas respecto a su queja

El Comisionado puede decidir hacerse cargo de su queja.

