

hcsc có thể

- phục vụ quyền than phiền của quý vị đối với các dịch vụ y tế, cộng đồng và bảo vệ trẻ em
- mang tính độc lập và không thiên vị
- miễn phí và tuyệt đối bảo mật
- nỗ lực để bảo đảm rằng các than phiền được dùng vào việc cải thiện sự an toàn và phẩm chất của dịch vụ

hcsc không thể

- giải quyết các than phiền về gia cư, thực phẩm, nhân dụng hoặc các phán quyết của tòa án
- **hcsc** sẽ cố gắng giới thiệu quý vị đến với các dịch vụ khác thích hợp hơn đối với những loại than phiền này.

liên lạc với hcsc

Cần giúp đỡ khi muốn than phiền với hcsc?

- gọi Dịch Vụ Tham Kiến **hcsc**
Thứ Hai-Thứ Sáu 9am - 5pm
ĐT 8226 8666

Vùng thôn quê Nam Úc từ điện thoại nhà
1800 232 007

Trong trường hợp chúng tôi không trả lời điện thoại ngay được, xin nhấn tin vào máy, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị sau

- viết thư về
hcsc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000

- vào trang mạng của **hcsc** và điền đơn than phiền trực tuyến
www.hcsc.sa.gov.au

- gọi fax đến **hcsc**
Fax 8226 8620
- **hcsc** có thể giúp các nhu cầu đặc biệt như thông dịch, dịch vụ cho người điếc v.v...

hcsc

Ủy Ban Đặc Trách về Khiếu Nại Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng

Quý vị có than phiền gì về dịch vụ y tế, cộng đồng hoặc bảo vệ trẻ em hay không?



Tại sao phải than phiền?

Than phiền là một cơ hội để:

- đóng góp ý kiến
- giải quyết các quan ngại
- góp phần cải thiện dịch vụ để được an toàn và tốt đẹp hơn cho mọi người

Quý vị có thể than phiền với hcsc về các dịch vụ y tế, cộng đồng và bảo vệ trẻ em tại Nam Úc, thí dụ:

Dịch vụ y tế

- bác sĩ, y tá và các nhân viên y tế khác
- bệnh viện và trung tâm y tế, bao gồm cả các dịch vụ y tế tâm thần

Dịch vụ cộng đồng và bảo vệ trẻ em

- dịch vụ khuyết tật
- dịch vụ bảo vệ trẻ em
- dịch vụ cố vấn

Nói chung, **hcsc** có thể giúp về các than phiền về một sự kiện đã xảy ra tới đa 2 năm trước đây

Xin hỏi chúng tôi nếu quý vị không rõ rằng một dịch vụ nào đó có nằm trong lãnh vực quyền hạn của **hcsc** hay không

Than phiền bằng cách nào?

Bước 1

Trước hết, than phiền trực tiếp với dịch vụ

- than phiền càng sớm càng tốt ngay sau khi sự kiện xảy ra
- nghĩ xem quý vị muốn điều gì được sửa đổi cho đúng
- nếu quý vị cần sử dụng dịch vụ trong quá trình than phiền, hãy nghĩ xem quý vị cần có điều gì để có thể tiếp tục nhận dịch vụ, và bàn thảo về việc này với dịch vụ
- lưu trữ các thư tín, ghi chép lại mọi điều đã bàn thảo
- yêu cầu dịch vụ cho quý vị biết tiến trình của việc than phiền – quý vị phải nhận được sự trả lời trong vòng 30 ngày

Bước 2

Nếu không thể giải quyết than phiền với cơ quan dịch vụ, xin liên lạc với **hcsc**

hcsc sẽ:

- lắng nghe
- cung cấp dữ kiện cho quý vị và bàn thảo về các cách hành động
- giúp quý vị nhận được sự trả lời cho than phiền của mình

Ủy Ban có thể quyết định hành động xa hơn nữa đối với than phiền của quý vị

