

# hcsc

## مفوض الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية والاجتماعية

هل لديكم أي شكوى تتعلق بأية  
مصلحة خدمات صحية أو إجتماعية  
أو خاصة بحماية الأطفال؟



## إتصلوا بمفوض hcsc

هل تحتاجون للمساعدة في تقديم الشكوى لمفوض  
الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية والاجتماعية؟

- إتصلوا بخدمة الإستعلامات التابعة لمكتب hcsc  
من الإثنين إلى الجمعة من 9 صباحاً لغاية 5 مساءً  
هاتف: 8226 8666

من الهاتف الأرضي في المناطق الريفية لجنوب أستراليا  
1800 232 007

إذا تعذر علينا الرد على مكالمتكم فوراً، يرجى ترك رسالة  
على ماكينة التسجيل وسوف نعاود الإتصال بكم  
• للكتابة على العنوان التالي:

hcsc  
PO Box 199  
Rundle Mall SA 5000

- زوروا موقع hcsc الإلكتروني على الإنترنت  
واملأوا نموذج طلب الشكوى

[www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

- أرسلوا رسالة للـ hcsc بالفاكس على الرقم  
فاكس: 8226 8620

- بإمكان hcsc المساعدة إذا كانت لديكم إحتياجات  
خاصة كالحاجة لمترجم مثلاً أو للهاتف الخاص  
بالصم والبكم

## مفوض الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية والاجتماعية - hcsc

- يدعم حقكم في رفع شكوى تتعلق بالخدمات  
الصحية والاجتماعية وخدمات حماية الأطفال.
- المفوض هيئة مستقلة ولا ينحاز إلى أي طرف  
ضد الآخر.

- الخدمة مجانية وتراعى فيها السرية التامة.
- يعمل لضمان أن تستخدم الشكاوى من أجل  
تحسين سلامة وجودة الخدمات.

## لا يستطيع مفوض الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية والاجتماعية - hcsc

- أن يتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالإسكان أو  
المشاكل الغذائية أو تلك المتعلقة بالتوظيف أو  
بقرارات المحكمة.
- سيسعى المفوض (hcsc) لإحالتكم على الهيئة  
التي  
يمكنها التعامل مع مثل هذه الشكاوى.

## ما الغرض من تقديم الشكاوى؟

الشكاوى تتيح لكم الفرصة لـ:

- إبداء آرائكم
- حلّ مشاكلكم
- جعل الخدمات أكثر أمانًا وأفضل للجميع

يمكنكم رفع الشكاوى لمفوض **hcsc** المتعلقة بالخدمات الصحية والاجتماعية وخدمات حماية الأطفال في ولاية جنوب أستراليا، على سبيل المثال:

بالنسبة للخدمات الصحية

- الأطباء والمرضى والمرضى وغيرهم من المهنيين العاملين في مجالات الصحة
- المستشفيات والمراكز الصحية وتشمل خدمات الصحة العقلية
- خدمات الطب البديل

بالنسبة للخدمات الاجتماعية وخدمات حماية الأطفال

- خدمات الإعاقة والمعوقين
- خدمات حماية الأطفال
- خدمات النصح والمشورة

إنّ مفوض الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية والاجتماعية (**hcsc**) بإمكانه بشكل عام مساعدتكم في الشكاوى التي ترفعونها بشأن أحداث وقعت منذ فترة لا تتجاوز السنتين.

إذا كنتم في شك من أمركم، يرجى الاستعلام إذا كانت تلك المصلحة الخدمائية مشمولة بصلاحيات مفوض الشكاوى

(**hcsc**)

## كيف يمكنني تقديم شكاوى؟

### الخطوة الأولى

الشكاوى أولاً للمصلحة المعنية بتقديم الخدمات

- قدّموا الشكاوى بأسرع وقت ممكن فور حدوث المشكلة.
- فكّروا بما ترغبون في أن يتم عمله لوضع الأمور في نصابها.
- إذا كنتم تريدون الاستفادة من خدمات المصلحة أثناء النظر في شكاواكم المقدمة ضدها، قرروا ما الذي تريدونه منها لمواصلة تلقي الخدمة وابتحوا ذلك الأمر مع المصلحة.
- احتفظوا بسجل بجميع المناقشات والرسائل.
- إسألوا المصلحة المعنية عمّا جرى لشكاواكم التي رفعتوها ضدها – يجب أن تحصلوا على ردّ في خلال 30 يومًا.

## الخطوة الثانية

إذا لم تتمكنوا من إيجاد حل لشكاواكم مع المصلحة المعنية يرجى الإتصال بمفوض الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية والاجتماعية (**hcsc**)

ما سيفعله المفوض (**hcsc**):

- يصغي إليكم
  - يعطيكم المعلومات ويحدثكم عن الخيارات المتوفرة أمامكم.
  - يساعدكم على الحصول على الردود المتعلقة بشكاواكم.
- قد يقرر المفوض أن يتابع شكاواكم إلى حدّ أبعد.

