

本投诉专员会

- 支持你的投诉权利，你可以就健康、社区及儿童保护方面的服务提出投诉。
- 作为独立机构，不会偏袒任何一方。
- 免费提供服务并严格为你保密。
- 力求让投诉带来积极意义，使其成为改善服务安全与质量的动力。

本投诉专员会的工作不包括

- 与住房、食品、就业、法院裁决等相关的投诉。
- 本投诉专员会将尽力为你提供指引，让你知道应该找谁来解决以上问题。

联系投诉专员会

对于向投诉专员会提出投诉，你需要帮助吗？

- 请拨打投诉专员会的咨询服务处
星期一至星期五；晨 9 时至午 5 时
电话：**8226 8666**

南澳乡镇地区可用座机拨打

1800 232 007

如无人接听电话，请在留言机上留言，我们会给你回电话。

- 致信：
hcsc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000
- 登录投诉专员会网站，并在网上填写投诉表
www.hcsc.sa.gov.au
- 给投诉专员会发送传真
传真：**8226 8620**
- 如果你有某些特殊需求，如需要翻译、聋哑人的电话打字服务等，本专员会可以为你做必要的安排。

hcsc

健康与社区服务
投诉专员会

你是否对某项健康、
社会或儿童保护服务
有不满之处



为何要投诉？

投诉让我们有机会：

- 提供反馈
- 解决疑虑
- 为大家改善服务安全和质量

如果你对南澳州的某项健康、社区或儿童保护服务有不满之处，你可以向投诉专员会提出投诉。例如：

健康服务

- 医生、护士及其他医务工作人员
- 医院和健康中心，包括精神病患者的服务
- 非主流的另类健康服务

社区及儿童保护服务

- 残障人士服务
- 儿童保护服务
- 心理咨询服务

一般而言，只要投诉事件发生的时间尚未超过两年，投诉专员会都可以为你提供帮助。

如果你不能确定某项服务是否在投诉专员会的工作范围内，你可以先询问我们。

如何提出投诉？

步骤一

首先应向服务提供者提出投诉

- 问题出现后，应尽快提出投诉。
- 先想想，你到底希望看到什么样的补救措施。
- 如果在提出投诉以后，你仍然需要这项服务，应事先考虑如何确保你能够继续获得他们的服务，并应该就此与服务提供者进行讨论。
- 保留所有谈话记录和信件。
- 请服务提供者及时将投诉进展状况告诉你，你有权利在 30 天内获得回应。

步骤二

如果你对服务提供者的直接投诉未曾得到解决，请联系投诉专员会。

投诉专员会：

- 聆听你的倾诉；
- 给你提供信息并与你讨论可采取的行动；
- 帮助你，让你能见到投诉结果。

本专员会有可能就你的投诉进一步采取必要的行动。

