

hcsc

- podržava vaše pravo na žalbu glede zdravstvenih, društvenih i usluga zaštite djeteta
- je neovisno tijelo i ne uzima ničiju stranu
- je besplatan i strogo povjerljiv
- radi sa ciljem da se žalbe upotrijebe za poboljšanje sigurnosti i kvalitete usluga

hcsc ne može

- rješavati žalbe glede stambenih problema, problema sa hranom, zapošljavanjem ili problemima vezanim za ishode sudskih procesa.
- **hcsc** će Vas pokušati uputiti nekome tko može odgovoriti na ovakve žalbe.

kontaktirajte hcsc

Treba li Vam pomoć pri podnošenju žalbe hcsc-u?

- nazovite **hcsc** Enquiry Service (služba za pitanja) od ponedjeljka do petka 9 – 17 sati

Telefon 8226 8666

Ruralni dijelovi Južne Australije sa telefonske linije

1800 232 007

Ukoliko ne možemo odgovoriti na Vaš poziv odmah, molimo ostavite poruku na telefonskoj sekretarici i mi ćemo Vas nazvati

- pišite na adresu:
hcsc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000
- posjetite internet stranice **hcsc-a** i ispunite obrazac za podnošenje žalbe putem interneta
www.hcsc.sa.gov.au
- pošaljite fax **hcsc-u**
Fax 8226 8620
- **hcsc** može pomoći ako imate posebnih potreba kao npr usluge tumača, dalekopisač (TTY), itd.

hcsc

povjerenik za žalbe na zdravstvene i društvene usluge

Da li imate žalbu glede zdravstvenih, društvenih ili usluga zaštite djeteta?



Zašto se žaliti?

Žalbe su prilika da:

- date povratnu informaciju
- riješite brige
- učinite usluge sigurnijim i boljim za svakoga

Možete se žaliti hsc-u Glede zdravstvenih, društvenih i usluga zaštite djeteta u Južnoj Australiji, na primjer:

Zdravstvene usluge

- liječnici, medicinske sestre i drugi zdravstveni radnici
- bolnice i zdravstveni centri, uključujući usluge mentalnog zdravlja
- alternativne zdravstvene usluge

Društvene i usluge zaštite djeteta

- usluge za osobe sa invaliditetom
- usluge zaštite djeteta
- usluge savjetovanja

Generalno govoreći, **hsc** može pomoći sa žalbom glede nečega što se desilo do 2 godine unatrag

Molimo pitajte nas ukoliko niste sigurni ako je usluga pokrivena od strane **hsc-a**

Kako se žaliti?

Korak 1

Prvo se žalite pružateljima usluga

- žalite se čim prije je to moguće nakon što se problem desi
- razmislite o tome što biste željeli da se učini u cilju rješavanja problema
- ukoliko morate koristiti usluge dok se Vaša žalba rješava odlučite što trebate od njih kako biste nastavili sa primanjem usluga i razgovarajte o ovome sa pružateljem usluga
- čuvajte listu/trag svih razgovora i pisama
- pitajte pružatelja usluga da Vam objasni što se događa sa Vašom žalbom – trebali biste imati odgovor u roku od 30 dana

Korak 2

Ukoliko ne možete riješiti Vašu žalbu kontaktirajući usluge, molimo kontaktirajte **hsc**

hsc će:

- saslušati
- dati Vam informaciju i dati opcije
- pomoći Vam dobiti odgovore na Vašu žalbu

Povjerenik može odlučiti o tome da preda Vašu žalbu višim tijelima

