

Ο hcsc

- Στηρίζει το δικαίωμά σας να κάνετε παράπονα για κοινοτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υγείας και προστασίας του παιδιού
- είναι ανεξάρτητος και ουδέτερος
- είναι δωρεάν και αυστηρά εμπιστευτικός
- εργάζεται για να βεβαιώσει ότι τα παράπονα χρησιμοποιούνται για να βελτιώσουν την ασφάλεια και την ποιότητα υπηρεσιών

Ο hcsc δεν μπορεί να

- χειριστεί παράπονα σχετικά με την στέγαση, προβλήματα με τρόφιμα, θέματα εργοδότησης ή αποφάσεις δικαστηρίων
- **Ο hcsc** θα προσπαθήσει να σας παραπέμψει σε κάποιον που μπορεί να χειριστεί αυτά τα παράπονα

Επικοινωνήστε με τον hcsc

Χρειάζεστε βοήθεια για να κάνετε παράπονο στον hcsc?

- τηλεφωνήστε στην Υπηρεσία Πληροφοριών του **hcsc**
Δευτέρα – Παρασκευή 9πμ – 5μμ
T 8226 8666

Ύπαιθρος NA από στερεά γραμμή
1800 232 007

Αν δεν μπορούμε να απαντήσουμε στο τηλεφώνημά σας αμέσως, παρακαλούμε αφήστε μήνυμα στην απαντητική μηχανή και θα σας τηλεφωνήσουμε

- γράψτε στον:
hcsc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000

- επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του **hcsc** και συμπληρώστε ένα έντυπο παραπόνων επί γραμμής (on-line)
www.hcsc.sa.gov.au
- στείλτε φαξ στον **hcsc**
F 8226 8620
- Ο **hcsc** μπορεί να σας βοηθήσει αν έχετε ειδικές ανάγκες όπως διερμηνεία, TTY, κλπ.

hcsc

Επίτροπος παραπόνων για υπηρεσίες υγείας & κοινοτικές υπηρεσίες

Έχετε παράπονο για κάποια κοινοτική υπηρεσία, υπηρεσία υγείας ή προστασίας του παιδιού;



Γιατί να κάνετε παράπονο;

Τα παράπονα είναι ευκαρία να:

- παράσχετε σχόλια
- διαλύσετε τις ανησυχίες σας
- γίνουν οι υπηρεσίες ασφαλέστερες και καλύτερες για όλους

Μπορείτε να κάνετε παράπονο στον hcsccl σχετικά με υπηρεσίες υγείας, κοινοτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες για την προστασία του παιδιού στη Νότια Αυστραλία, για παράδειγμα:

Υπηρεσίες Υγείας

- γιατρούς, νοσοκόμες και άλλους επαγγελματίες υγείας
- νοσοκομεία και κέντρα υγείας, περιλαμβανομένων και ψυχιατρικών υπηρεσιών,
- εναλλακτικές υπηρεσίες υγείας

Κοινοτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες προστασίας του παιδιού

- υπηρεσίες αναπηρίας
- υπηρεσίες προστασίας του παιδιού
- συμβουλευτικές υπηρεσίες

Γενικά ο **hcsccl** μπορεί να βοηθήσει με παράπονο για κάτι που συνέβει μέχρι πριν 2 χρόνια

Παρακαλούμε ρωτήστε μας αν δεν είστε σίγουροι αν μια υπηρεσία καλυπτεται από τον **hcsccl**

Πώς να κάνω παράπονο;

Βήμα 1

Πρώτα κάντε παράπονο στην υπηρεσία

- όταν υπάρξει κάποιο πρόβλημα κάντε παράπονο όσο το δυνατό πιο σύντομα
- σκεφθείτε τι θα θέλατε να γίνει για να διορθωθεί
- αν χρειάζεστε να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία καθώς το παράπονό σας χειρίζεται, αποφασίστε τι χρειάζεστε από αυτούς για να συνεχίσετε να λαμβάνετε την υπηρεσία και συζητήστε το με την υπηρεσία
- καταγράψτε και φυλάξτε όλες τις συζητήσεις και επιστολές
- ζητήστε από την υπηρεσία να σας τηρεί ενήμερο για το τι γίνεται με το παράπονό σας – πρέπει να σας απαντήσουν εντός 30 ημερών

Βήμα 2

Αν δεν μπορείτε να λύσετε το προβλήμα σας με την υπηρεσία, παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον **hcsccl**

Ο hcsccl θα σας:

- ακούσει
- δώσει πληροφορίες και θα σας μιλήσει για επιλογές
- βοηθήσει να λάβετε απαντήσεις στο παράπονό σας

Ο Επίτροπος μπορεί να αποφασίσει να προωθήσει περισσότερο το παράπονό σας

