

hcsc

- आपके स्वास्थ्य, सामुदायिक या बाल सुरक्षा सेवा के खिलाफ शिकायत करने के अधिकार का समर्थन करती है
- स्वतंत्र है और किसी का पक्ष नहीं लेती है
- निःशुल्क व पूर्ण रूप से गोपनीय है
- इसलिए काम करती है कि यह सुनिश्चित हो सके कि शिकायतों के उपयोग से, सेवाओं की सुरक्षा व उत्तमता में पुधार लाया जा सके

hcsc यह नहीं कर सकती

- घरों, खाद्य सामान संबंधी समस्याओं, नौकरी के मुद्दों या न्यायालय के निर्णयों संबंधी शिकायतों से निबटना
- **hcsc** कोशिश करेगी कि इन सब शिकायतों से निबटने के लिए आपको किसी और के पास भेजे

hcsc से संपर्क करें

क्या आपको hcsc से कोई शिकायत करने में सहायता चाहिए?

- **hcsc** पूछताछ सेवा को फोन करें
सोमवार – शुक्रवार, सुबह 9 बजे से सांय 5 बजे तक
फोन: **8226 8666**

साऊथ ऑस्ट्रेलिया ग्रामीण क्षेत्र घर के फोन से **1800 232 007**

यदि हम आपके फोन का उत्तर एकदम नहीं दे सकते तो कृपया आन्सरिंग मशीन पर अपना संदेश छोड़ दें और हम आपको वापिस फोन करेंगे

- इस पते पर पत्र लिखें:

hcsc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000

- **hcsc** की वेबसाइट पर शिकायत का फार्म भरे www.hcsc.sa.gov.au
- **hcsc** को फ़ैक्स भेजें
फ़ैक्स: **8226 8620**
- यदि आपकी विशेष ज़रूरतें हैं, जैसे कि, दुभाषिए की सहायता, TTY, आदि तो **hcsc** आपकी मदद कर सकती है

hcsc

स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवा
शिकायत कमिशनर

क्या आपको स्वास्थ्य, सामुदायिक या बाल सुरक्षा सेवा के खिलाफ शिकायत करनी है?



शिकायत क्यों करें?

शिकायत करना निम्नलिखित पाने का एक अवसर है:

- प्रत्युत्तर देना
- आपकी चिंताओं का समाधान करना
- सबके लिए सेवाओं को सुरक्षित व उत्तम बनाना

आप **hcsc** से साऊथ ऑस्ट्रेलिया में स्वास्थ्य, सामुदायिक या बाल सुरक्षा सेवा के खिलाफ शिकायत कर सकते हैं, उदाहरण के लिए:

स्वास्थ्य सेवाएँ

- डॉक्टर, नर्स व अन्य स्वास्थ्य व्यवसायिक
- अस्पताल व स्वास्थ्य केन्द्र, जिसमें मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ शामिल हैं
- वैकल्पिक स्वास्थ्य सेवाएँ

सामुदायिक या बाल सुरक्षा सेवाएँ

- विकलांगता सेवाएँ
- बाल सुरक्षा सेवा
- कारुणसलिंग सेवाएँ

आमतौर पर **hcsc** 2 वर्ष पहले तक भी हुई किसी घटना के खिलाफ की गई शिकायत में मदद कर सकती है

यदि आपको ठीक से मालूम नहीं है कि कोई सेवा **hcsc** में शामिल है या नहीं तो कृपया पूछें

मैं शिकायत कैसे करूँ ?

कदम 1

जिस सेवा से आपको शिकायत है पहले उससे शिकायत करें

- जैसे ही कोई समस्या हो उसके बाद तुरन्त ही शिकायत करें
- इस बारे में सोचें कि समस्या को दूर करने के लिए आप क्या करवाना चाहते हैं
- जब आपकी शिकायत का समाधान किया जा रहा है और यदि आप उस सेवा का उपयोग करना चाहते हैं तो निर्णय लें कि उनसे सेवा प्राप्त करने के लिए आपको उनसे क्या चाहिए और इस बारे में उनसे बातचीत करें
- सभी बात-चीत व पत्रों की प्रतिलिपि अपने पास रखें
- उस सेवा कर्ता से पूछें कि आपकी शिकायत के बारे में क्या हो रहा है – आपको 30 दिन के अंदर उत्तर मिलना चाहिए

कदम 2

यदि आप सेवा कर्ता से अपनी शिकायत का निबटारा नहीं कर पाते तो **hcsc** से संपर्क करें

hcsc निम्नलिखित करेगी:

- आपकी बात सुनना
- आपको जानकारी देनी और विकल्पों के बारे में बात-चीत करना
- आपकी शिकायत के बारे में जवाब पाने में सहायता करना

कमिशनर चाहे तो आपकी शिकायत को और आगे ले जा सकता है

