

# هل تحتاج مساعدة لتقديم شكوى؟

إذا كانت لديك شكوى بشأن خدمة صحية أو مجتمعية، فنحن هنا لمساعدتك.

تمثل الشكاوى فرصة لما يلي:

- تقديم آراء ومقترحات
- حل أمور مقلقة
- جعل الخدمات أكثر أماناً وأفضل بالنسبة للجميع.

ان بإمكان أي شخص ان يتقدم بشكوى لمفوضية HCSCC بشأن خدمة صحية أو مجتمعية في جنوب استراليا مثل:

الخدمات الصحية:

- الأطباء والممرضات ومهنيي الصحة الآخرين
- المستشفيات والمراكز الصحية، ضمنها خدمات الصحة النفسية
- خدمات الصحة البديلة
- خدمات الارشاد النفسي.

الخدمات المجتمعية:

خدمات الإعاقة التي لا يغطيها برنامج NDIS.

بإمكان مفوضية HCSCC بشكل عام ان تساعد في شكوى بشأن أمر معين يكون قد حصل الى حد قبل عامين.

يرجى السؤال إذا لم تكن متأكدًا من كون الخدمة تقع تحت سلطة مفوضية HCSCC.

**كيف يمكنني ان أتقدم بشكوى؟**

الخطوة الأولى

- تقدم أولاً بالشكوى للجهة التي تقدم الخدمة.
- تقدم بالشكوى في أقرب وقت ممكن بعد حصول المشكلة.
- فكر فيما تود ان يتم اجراؤه لتصحيح الأمور.
- إذا احتجت لاستخدام الخدمة اثناء فترة التعامل مع شكاوك، تحدث معهم عن احتياجاتك.
- احتفظ بسجل لجميع النقاشات والرسائل المتبادلة.
- اطلب من الجهة التي تقدم الخدمة ان تخبرك بما يتم اجراؤه بشأن شكاوك، ويجب ان تحصل على إجابة منهم خلال 30 يوما.

### الخطوة الثانية

في حالة عدم حل شكاوك من قبل الجهة التي تقدم الخدمة، يرجى الاتصال بمفوضية HCSCC.  
سنقوم بما يلي:

#### الاستماع

اعطائك معلومات والتحدث معك عن الخيارات المتاحة  
مساعدتك في الحصول على أجوبة بشأن شكاوك.

### ما هي الخطوة التالية؟

قد تقرر المفوضية ان تمضي بشكاوك الى ابعد من ذلك.

#### تقوم المفوضية بالآتي:

دعم حقلك في تقديم شكوى بشأن خدمات صحية أو مجتمعية

التمتع بالاستقلالية وعدم التحيز لأي طرف

تقديم خدمة مجانية وسريّة

العمل لأجل ضمان الاستفادة من الشكاوى في تحسين جودة وأمان الخدمات.

لا تستطيع المفوضية ان تقوم بالآتي:

التعامل مع شكاوى تخص الإسكان أو مشاكل المأكل أو قضايا التوظيف أو قرارات المحكمة

ستحاول مفوضية HCSCC ان تحيلك الى جهة تستطيع التعامل مع هذا النوع من الشكاوى.

### معلومات عن مفوضية HCSCC

تستطيع مفوضية شكاوى خدمات الصحة والمجتمع مساعدتك في شكاوك التي تخص الخدمات الصحية والمجتمعية في جنوب استراليا.  
نحن نعمل باستقلالية وعدم تحيز، مجاناً ولأجل الصالح العام.

### الاتصال بمفوضية HCSCC

هاتف: 8226 8666 (08) أو 1800 232 007 (خط ارضي لأرياف جنوب استراليا)

طابعة عن بعد (TTY): 133 677 أو 1800 555 677 (خط ارضي لأرياف جنوب استراليا)

بريد الكتروني: [info@hcscc.sa.gov.au](mailto:info@hcscc.sa.gov.au)

بريد: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

موقع انترنت: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)

زيارة: Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000

ساعات الدوام: الاثني-الجمعة 9 صباحا-5 مساءً (السبت والأحد: مغلقة)