

# Нуждаете се от помощ при оплакване?

Ако имате оплакване относно здравна или обществена услуга, ние сме тук, за да ви помогнем.

Можете да се оплачете на HCSCC относно здравни и обществени услуги в Южна Австралия.

## Защо да се оплаквам?

Оплакванията са възможност за:

- осигуряване на обратна връзка.
- решаване на вашите проблеми.
- да станат услугите по-безопасни и по-добри за всички.

Всеки може да се оплаче пред HCSCC за здравни или обществени услуги в Южна Австралия, като например:

Здравни услуги:

- лекари, медицински сестри и други здравни специалисти;
- болници и здравни центрове, включително и психично-здравни услуги;
- алтернативни здравни услуги; и
- консултански услуги.

Обществени услуги:

- Услуги за хора с увреждания, които не са обслужвани от NDIS

Като цяло HCSCC може да помогне да се направи жалба за нещо, което се е случило до преди две години. Моля, попитайте ни, ако не сте сигурни дали дадена услуга се покрива от HCSCC.

## Как да се оплача?

### Стъпка 1-ва

- Първо направете оплакване до мястото, от което получавате услугата.
- Оплачете се възможно най-скоро след възникване на проблема.
- Помислете какво бихте искали да се направи, за да се оправят нещата.
- Ако се налага да ползвате услугата докато жалбата ви се разглежда, говорете с тях за това, от което се нуждаете.
- Водете си записки за всички дискусии и писма.
- Помолете службата да Ви уведоми какво се случва с вашата жалба – трябва да получите отговор в рамките на 30 дни.

### Стъпка 2-ра

Ако не можете да разрешите жалбата си със службата, от която получавате услугата, моля, свържете се с HCSCC.

Ние ще:

- Ви изслушаме;
- Ви дадем информация и ще говорим за опции;
- Ви помогнем да получите отговори на жалбата си.



---

**Обадете се на телефон:**

(08) 8226 8666 или 1800 232 007 (от провинцията на Южна Австралия от стационарен телефон)

**Имейл**

info@hcscc.sa.gov.au

**Уебсайт**

hcscc.sa.gov.au

---



## Каква е следващата стъпка?

Комисарят може да реши да отнесе жалбата ви по-нататък. HCSCC:

- Подкрепя вашето право да се оплаквате от здравни или от обществени услуги;
- е независима и не взема страна;
- е безплатна и строго конфиденциална;
- стреми се да гарантира, жалбите да се използват за подобряване на безопасността.

и качеството на услугите.

HCSCC НЕ може да:

- разглежда жалби за жилища, проблеми с храните, проблеми с наемане на работа или със съдебни решения.
- HCSCC ще се опита да ви насочи към някой, който може да се справи с тези оплаквания.

## Относно HCSCC

Комисарят по жалбите за здравеопазване и обществени услуги може да Ви помогне с оплакването Ви относно здравните и обществените услуги в Южна Австралия.

Ние действаме независимо, безпристрастно, в интерес на обществото и безплатно.

## Говорете с HCSCC

Обадете се на тел: (08) 8226 8666 или 1800 232 007 (от провинцията в Южна Австралия от стационарен телефон)

Телефон с изписване на текст (TTY): 133 677 or 1800 555 677 (Country SA Landline)

Имейл: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

Пишете до: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Уебсайт: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

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

Работно време: понеделник-петък: 9:00 до 17:00 (събота / неделя: Затворено)



---

### Обадете се на телефон:

(08) 8226 8666 или 1800 232 007 (от провинцията на Южна Австралия от стационарен телефон)



### Имейл

[info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)



### Уебсайт

[hcsc.sa.gov.au](http://hcsc.sa.gov.au)

---