

# در شکایت کردن به کمک ضرورت دارید؟

اگر در مورد خدمات صحتی یا اجتماعی شکایتی دارید، ما آماده ایم به شما کمک کنیم.

شما می توانید در مورد خدمات صحتی و اجتماعی در استرالیا جنوبی به HCSCC شکایت کنید.

## چرا شکایت؟

شکایات فرصتی است برای:

- ارائه نظر
- رفع نگرانی های شما
- بهتر و امن تر ساختن خدمات برای همه

هرکسی می تواند از خدمات صحتی و اجتماعی در استرالیا جنوبی به HCSCC شکایت کند، طور مثال:

خدمات صحتی:

- داکتران، پرستاران و دیگر افراد مسلک صحتی؛
- شفاخانه ها و مراکز صحتی، به شمول خدمات صحت روانی،
- خدمات صحتی جایگزین (طب سنتی)؛ و
- خدمات مشاوره (counselling).

خدمات اجتماعی:

- خدمات معلولیت که تحت پوشش NDIS نیست.

به طور کلی HCSCC می تواند شکایت درباره اتفاقی را که تا دو سال پیش رخ داده است، مورد بررسی قرار دهد.

لطفاً اگر در مورد کدام خدماتی مطمئن نیستید که تحت پوشش HCSCC قرار دارد یا نه، از ما سؤال کنید.

## چگونه شکایت کنم؟

### مرحله 1

- ابتدا به خدمات مربوطه شکایت کنید.
- پس از وقوع مشکل به زودترین وقت شکایت کنید.
- در مورد آنچه می خواهید انجام شود تا کارها درست شود فکر کنید.
- اگر در هنگام رسیدگی به شکایت تان ضرورت به استفاده از خدمات دارید، درمورد آنچه ضرورت دارید با آنها صحبت کنید.
- ریکارد کلیه صحبت ها و نامه ها را حفظ کنید.
- از خدمات بخواهید به شما اطلاع دهد که با شکایت شما چه اتفاق می افتد - شما باید در ظرف 30 روز جواب بگیرید.



## مرحله 2

اگر نمی توانید شکایت خود را با خدمات مربوطه حل کنید، لطفاً با HCSCC تماس بگیرید.

ما:

- شکایت شما را می شنویم،
- به شما معلومات می دهیم و در مورد گزینه ها صحبت می کنیم.
- به شما کمک می کنیم که جواب شکایت تان را دریافت کنید.

## بعدش چه؟

کمیسیونر ممکن است تصمیم بگیرد که به شکایت شما بیشتر رسیدگی شود

## HCSCC:

- از حق شکایت شما از خدمات صحتی و اجتماعی پشتیبانی می کند.
- مستقل است و طرفداری نمی کند.
- مجانی و کاملاً محرمانه است.
- تلاش می کند تا از شکایات در جهت بهبود ایمنی و کیفیت خدمات استفاده شود.

## HCSCC نمی تواند:

- به شکایات در رابطه به مسکن، مشکلات غذا، مسائل مربوط به اشتغال یا فیصله های محکمه رسیدگی کند.
- HCSCC سعی خواهد کرد شما را به شخصی که می تواند به این شکایات رسیدگی کند، ارجاع دهد.

## درباره HCSCC

کمیسیونر شکایات خدمات صحتی و اجتماعی می تواند به شما در مورد شکایت تان درباره خدمات صحتی و اجتماعی در استرالیا جنوبی کمک کند.

ما مستقلانه، بی طرفانه، به نفع عامه و مجانی عمل می کنیم.

## با HCSCC صحبت کنید

تماس بگیرید: 8226 8666 (08) یا 1800 232 007 (تلفون ثابت روستای استرالیا جنوبی)

Teletypewriter (TTY): 133 677 یا 1800 555 677 (تلفون ثابت روستای استرالیا جنوبی)

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

نامه: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

وب سایت: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)

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

ساعات کار: دوشنبه تا جمعه: از ساعت 9 صبح تا 5 عصر (شنبه و یکشنبه: تعطیل)