

# क्या आपको शिकायत करने में सहायता की आवश्यकता है?

यदि किसी स्वास्थ्य या सामुदायिक सेवा के बारे में आपकी कोई शिकायत है, तो हम यहाँ आपकी सहायता के लिए हैं।

आप साउथ ऑस्ट्रेलिया में किसी स्वास्थ्य सामुदायिक सेवाओं के बारे में HCSCC को शिकायत कर सकते/सकती हैं।

## शिकायत क्यों करें?

शिकायतें निम्नलिखित करने का अवसर होती हैं:

- फीडबैक (प्रतिक्रिया) प्रदान करने का।
- अपनी चिंताओं का समाधान करने का।
- सेवाओं को हर किसी के लिए अधिक सुरक्षित और बेहतर बनाने का।

कोई भी साउथ ऑस्ट्रेलिया में स्वास्थ्य या सामुदायिक सेवाओं के बारे में शिकायत कर सकता है, जैसे कि:

स्वास्थ्य सेवाएँ:

- डॉक्टर, नर्स और अन्य स्वास्थ्य व्यवसायी;
- अस्पताल और स्वास्थ्य केन्द्र, जिनमें मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ शामिल हैं;
- वैकल्पिक स्वास्थ्य सेवाएँ; और
- परामर्शी सेवाएँ।

सामुदायिक सेवाएँ:

- विकलांगता सेवाएँ NDIS द्वारा कवर्ड (बीमे से सुरक्षित नहीं हैं)।

सामान्यतः किसी ऐसी शिकायत में सहायता कर सकता है जो अधिकतम दो साल पहले तक हुई घटना से जुड़ी हो। यदि आपको पक्का पता नहीं है कि क्या कोई सेवा HCSCC द्वारा

कवर्ड है या नहीं तो कृपया हमें पूछें।

## मैं शिकायत कैसे करूँ?

### चरण 1

- सबसे पहले सेवा को शिकायत करें।
- समस्या घटित होने पर जितनी जल्दी संभव हो सके, शिकायत करें।
- इस बारे में सोचें कि समाधान निकालने के लिए आप क्या कदम उठाए जाना चाहते/चाहती हैं।
- यदि आपको उस समय सेवा का प्रयोग करने की ज़रूरत है जब आपकी शिकायत का प्रबंध किया जा रहा हो, तो इस बारे में उनसे बात करें कि आपको किस चीज़ की आवश्यकता है।
- सभी चर्चाओं और पत्रों का रिकॉर्ड अपने पास रखें।
- सेवा से आपको यह बताने के लिए कहें कि आपकी शिकायत के साथ क्या हो रहा है – आपको 30 दिनों में जवाब मिल जाना चाहिए।

### चरण 2

यदि आप सेवा के साथ अपनी शिकायत का समाधान नहीं कर सकते/सकती हैं, तो कृपया HCSCC से संपर्क करें।

हम:

- आपकी बात सुनेंगे;
- आपको जानकारी देंगे और विकल्पों के बारे में आपसे बात करेंगे;
- आपकी शिकायत के जवाब पाने में आपकी मदद करेंगे।



फोन

(08) 8226 8666 या 1800 232 007 (कंटी SA लैंडलाइन)



ई-मेल

info@hccsc.sa.gov.au



वेबसाइट

hccsc.sa.gov.au



## आगे क्या?

कमीशनर आपकी शिकायत को आगे भेजने का फैसला ले सकता है। HCSCC:

- स्वास्थ्य या सामुदायिक सेवाओं के बारे में शिकायत करने के आपके अधिकार का समर्थन करता है;
- स्वतंत्र है और किसी का पक्ष नहीं लेता है;
- निःशुल्क है और कड़े रूप से गोपनीय है;
- यह सुनिश्चित करने के लिए काम करता है कि शिकायतों का प्रयोग सेवाओं की सुरक्षा और गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए किया जाता है

HCSCC निम्नलिखित काम नहीं कर सकता है:

- आवास, खाने-पीने की समस्याओं, रोज़गार समस्याओं या अदालत के फैसलों के बारे में शिकायतों का निपटान नहीं कर सकता है।
- HCSCC आपको किसी ऐसी संस्था या व्यक्ति को रेफर करनी की कोशिश करेगा जो इन शिकायतों का निपटान कर सकते हैं।

## HCSCC के बारे में

Health and Community Services Complaints Commissioner साउथ ऑस्ट्रेलिया में स्वास्थ्य और सामुदायिक सेवाओं के बारे में आपकी शिकायत के साथ आपकी सहायता कर सकता है।

हम स्वतंत्र रूप से, निष्पक्ष रूप से और जन हित में तथा निःशुल्क काम करते हैं।

## HCSCC के साथ बात करना

फोन: (08) 8226 8666 या 1800 232 007 (कंट्री SA लैंडलाइन)  
टेलीटाइपराइटर (TTY): 133 677 या 1800 555 677 (कंट्री SA लैंडलाइन)  
ई-मेल: [info@hcscc.sa.gov.au](mailto:info@hcscc.sa.gov.au)  
डाक: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000  
वेबसाइट: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)  
पता: Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000  
कार्य समय: सोमवार-शुक्रवार: सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक (शनिवार / रविवार: बंद)



**फोन**

(08) 8226 8666 या 1800 232 007 (कंट्री SA लैंडलाइन)



**ई-मेल**

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



**वेबसाइट**

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