

# Perlu bantuan dengan komplain??

Kalau anda ada komplain tentang jasa kesehatan atau layanan masyarakat, kami bisa menolong.

Anda bisa mengajukan komplain kepada HCSCC tentang jasa kesehatan masyarakat di Australia Selatan (S.A.) .

## Mengapa mengajukan komplain?

Mengajukan komplain adalah kesempatan untuk :

Memberi umpan balik atau feedback

Mencari jalan keluar untuk keprihatinan anda

Menjamin agar pelayanan yang tersedia akan lebih aman dan baik untuk semua orang.

Siapapun bisa mengajukan keluhan atau komplain tentang jasa kesehatan atau pelayanan masyarakat di Australia Selatan kepada HCSCC, misalnya:

- Pelayanan Kesehatan;
- Dokter, perawat atau ahli kesehatan lainnya;
- Rumah Sakit atau pusat pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan mental;
- Pelayanan kesehatan alternatif ; dan
- Layanan konseling.
- Pelayanan Masyarakat;
- Layanan Penyandang Catat yang tidak tercakup dalam NDIS.

Pada umumnya HCSCC dapat membantu kalau ada komplain tentang sesuatu yang terjadi sampai dua tahun yang lalu. Silahkan tanya kalau anda tidak yakin apakah pelayanan itu dicakup oleh HCSCC.

## Bagaimana mengajukan komplain?

### Langkah 1

- Ajukan dulu komplain anda langsung kepada pemberi pelayanan itu.
- Komplainlah segera setelah masalahnya terjadi.
- Pikirkan apa yang anda inginkan supaya keadaannya diperbaiki.
- Kalau anda perlu menggunakan pelayanannya sementara keluhan anda sedang ditangani , bicarakanlah dengan mereka apa yang anda perlukan.
- Simpanlah catatan tentang semua pembicaraan dan surat-menyurat.
- Mintalah supaya pelayanan itu memberitahu anda tentang apa yang terjadi dengan komplain anda - anda seharusnya mendapat respon dalam kurun waktu 30 hari.

### Langkah 2

- Kalau anda tidak berhasil menyelesaikan komplain anda dengan pelayanan tersangkut, silahkan hubungi HCSCC.
- Kami akan:
- Mendengar anda;
- Memberi informasi dan membahas pilihan lain yang tersedia;
- Menolong agar anda mendapat jawaban atas komplain anda.



**Tilponlah:**

(08) 8226 8666 atau 1800 232 007 (tilpon kantor wilayah SA)



**Email**

info@hccsc.sa.gov.au



**Situs Web**

hccsc.sa.gov.au



## Selanjutnya?

Komisaris mungkin akan memutuskan untuk membawa komplain anda lebih jauh.

HCSCC:

- akan mendukung hak anda untuk mengajukan komplain tentang jasa kesehatan atau pelayanan masyarakat;
- Selalu independen dan tidak memihak;
- Bebas biaya dan sangat rahasia;
- Berusaha untuk memastikan bahwa komplain anda akan dipakai untuk meningkatkan keamanan dan mutu pelayanan yang ada.

HCSCC TIDAK bisa:

- Menangani komplain tentang perumahan, masalah makanan, iisu dengan pekerjaan atau keputusan pengadilan.
- HCSCC akan berusaha merujuk anda ke seseorang yang bisa menangani komplain seperti itu.

## Tentang HCSCC

Health and Community Services Complaints Commissioner atau Komisaris Penanganan Komplain tentang Pelayanan Kesehatan dan Masyarakat bisa menolong anda kalau ada komplain tentang pelayanan kesehatan dan masyarakat di Australia Selatan (SA) .

Kami bertindak secara independen, tidak memihak, untuk kepentingan umum dan gratis.

## Berbicaralah dengan HCSCC

Tilpon : (08) 8226 8666 atau 1800 232 007 ( tilpon kantor wilayah SA)  
Teletypewriter (TTY): 133 677 atau 1800 555 677 (tilpon kantor wilayah SA)  
Email: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)  
Tulislah ke: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000  
Situs Web: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)  
Datanglah ke : Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000  
Jam kantor: Senin-Jumat: 9pagi sampai 5sore (Sabtu dan Minggu: tutup)



### Tilponlah:

(08) 8226 8666 atau 1800 232 007 (tilpon kantor wilayah SA)



### Email

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



### Situs Web

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