

# Cần sự giúp đỡ về sự khiếu nại?

Nếu quý vị khiếu nại về dịch vụ sức khỏe hoặc cộng đồng, chúng tôi sẵn sàng trợ giúp quý vị.

Quý vị có thể khiếu nại với Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng (HCSCC) về các dịch vụ y tế cộng đồng tại Tiểu Bang Nam Úc.

## Tại sao khiếu nại?

Khiếu nại là cơ hội để:

- cung cấp sự phản hồi.
- giải quyết những quan ngại của quý vị.
- làm cho các dịch vụ an toàn hơn và tốt hơn cho mọi người.

Bất kỳ ai cũng có thể khiếu nại với HCSCC về các dịch vụ y tế hoặc cộng đồng tại Tiểu Bang Nam Úc, ví dụ:

Các dịch vụ y tế:

- bác sĩ, y tá và các chuyên viên y tế khác;
- bệnh viện và trung tâm y tế, bao gồm các dịch vụ y tế tâm thần;
- các dịch vụ y tế thay thế; và
- các dịch vụ tư vấn.

Các dịch vụ cộng đồng:

- Các dịch vụ dành cho người khuyết tật không được Chương Trình Bảo Hiểm Người Khuyết Tật Quốc Gia (NDIS) đài thọ.

Một cách tổng quát, HCSCC có thể giúp giải quyết sự khiếu nại về điều gì đó đã xảy ra hai năm trước.

Xin hãy hỏi chúng tôi nếu quý vị không chắc liệu một dịch vụ có được giải quyết bởi HCSCC hay không.

## Tôi khiếu nại như thế nào?

### Bước 1

- Trước tiên hãy khiếu nại với dịch vụ.
- Hãy khiếu nại càng sớm càng tốt sau khi vấn đề xảy ra.
- Hãy suy nghĩ về những gì quý vị muốn thấy được thực hiện để điều chỉnh những sai sót.
- Nếu quý vị cần sử dụng dịch vụ trong khi khiếu nại của quý vị đang được giải quyết, hãy nói chuyện với họ về những gì quý vị cần.
- Hãy ghi chép lưu giữ tất cả các cuộc thảo luận và thư từ.
- Hãy yêu cầu dịch vụ cho quý vị biết điều gì đang xảy ra với khiếu nại của quý vị – quý vị nên được phúc đáp trong vòng 30 ngày.



### Hãy gọi số

(08) 8226 8666 HOẶC 1800 232 007 (Đường Dây Đốt Nóng  
Thôn Tiểu Bang Nam Úc)



### Email

info@hcscc.sa.gov.au



### Website

hcscc.sa.gov.au

## Bước 2

Nếu quý vị không thể giải quyết khiếu nại của mình với dịch vụ, xin hãy liên lạc với HCSCC. Chúng tôi sẽ:

- lắng nghe;
- cung cấp cho quý vị thông tin và nói về các lựa chọn;
- giúp quý vị đạt được những giải đáp cho khiếu nại của quý vị.

Kế tiếp là gì?

Ủy Viên có thể quyết định biện pháp giải quyết khiếu nại của quý vị ở cấp cao hơn. Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng:

- hỗ trợ quyền khiếu nại của quý vị về các dịch vụ y tế hoặc cộng đồng;
- độc lập và không thiên vị bên nào cả;
- miễn phí và được bảo mật nghiêm ngặt;
- làm việc để bảo đảm các khiếu nại được dùng để cải thiện sự an toàn và phẩm chất của các dịch vụ

Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng **KHÔNG** thể:

- giải quyết các khiếu nại về gia cư, những vấn đề thực phẩm, những vấn đề nhân dụng hoặc các quyết định của tòa án.
- HCSCC sẽ cố gắng giới thiệu quý vị với giới chức có thể giải quyết những khiếu nại này.

## Về Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng

Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng có thể giúp quý vị giải quyết khiếu nại về các dịch vụ y tế và cộng đồng tại Tiểu Bang Nam Úc.

Chúng tôi hành động độc lập, không thiên vị, vì lợi ích của công chúng và miễn phí.

## Hãy nói chuyện với HCSCC

Hãy gọi số: (08) 8226 8666 hoặc 1800 232 007 (Đường Dây Đất Nông Thôn Tiểu Bang Nam Úc)

Ký tự viển ấn [Teletypewriter] (TTY): 133 677 hoặc 1800 555 677 (Đường Dây Đất Nông Thôn Tiểu Bang Nam Úc)

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

Hãy viết thư gửi đến: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

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

Giờ Làm Việc: Thứ Hai-Thứ Sáu: 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (Thứ Bảy / Chủ Nhật: Đóng cửa)



### Hãy gọi số

(08) 8226 8666 HOẶC 1800 232 007 (Đường Dây Đất Nông Thôn Tiểu Bang Nam Úc)



### Email

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



### Website

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