

投诉需要协助么？

如果您需要就一项健康或社区服务提出投诉，我们在这里可以为您提供协助。

您可以向健康与社区服务投诉专员投诉有关在南澳所接受的健康或社区服务。

为什么投诉？

投诉有机会：

- 提供反馈。
- 解决您的关心的问题。
- 让每个人都可以得到更安全、更好的服务。

任何人都可以向健康与社区服务专员投诉在南澳所接受的健康或社区服务，这样的事例包括：

健康服务：

- 医生、护士和其他健康专业人士；
- 医院和健康中心，包括精神健康服务；
- 替代健康服务；以及
- 辅导服务。

社区服务：

- 不在全国残障保险计划范围内的残障服务。

一般而言，健康与社区服务投诉专员可以协助受理最长可追溯至两年前的投诉。

如果您不确定某一项服务是否属于健康与社区服务投诉专员的受理范围，请联系我们。

我如何投诉？

第一步

- 首先向服务机构投诉。
- 问题出现后尽快投诉。
- 考虑您所期望取得的结果，如何让事态回归正途。
- 如果您在投诉受理期间仍需使用服务，告诉他们您的需求。
- 保留所有讨论和信件纪录。
- 让服务机构通知有关您投诉调查的结果—您应该在30日内收到这样的回复。

第二步

如果您和服务机构未能解决投诉一事，请联系健康与社区服务投诉专员。

我们将会：

- 倾听；
- 给您建议并讨论可行的做法；
- 为您的投诉寻找答案。



接下来会发生什么？

专员有可能会决定进一步推进您的投诉。

健康与社区服务投诉专员：

- 支持您投诉健康或社区服务的权利；
- 是中立的，且不会偏袒任何一方；
- 是免费的，并会保守秘密；
- 确保投诉只会被用来改善服务的质量与安全。

健康与社区服务投诉专员不能：

- 受理因住房、食品问题、就业问题或法院裁决而引发的投诉。
- 健康与社区服务投诉专员可以将您推荐至可以受理您关心问题的机构/人士。

关于健康与社区服务投诉专员

健康与社区服务投诉专员可以协助您解决在南澳州因使用健康与社区服务时而引发的投诉事件。

我们行事中立，秉承公平公正的原则，维护公众利益，而且不收取任何费用。

请同健康与社区服务投诉专员联系

电话：(08) 7117 9313 或 1800 232 007（南澳乡村电话）

电传打字机：133 677 or 1800 555 677（南澳乡村电话）

电邮：info@hcscc.sa.gov.au

通讯地址：PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

网站：www.hcscc.sa.gov.au

办公地址：Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide, SA, 5000

办公时间：周一至周五 早9时至晚5时（周六/日休息）

