

您在投訴方面需要幫助嗎？

如果您對健康或社區服務有任何投訴，我們會在這裡為您提供幫助。

您可以向HCSCC投訴有關南澳大利亞州的健康社區服務。

為什麼要投訴？

投訴是讓您有機會：

- 提供反饋意見。
- 解決您所有的問題。
- 讓每個人都得到更安全更好的服務。

任何人都可以向HCSCC投訴有關南澳大利亞州的健康或社區服務問題，例如：

健康服務：

- 醫生、護士和其他健康專業人員；
- 醫院和保健中心，包括精神保健服務；
- 其他健康服務；和
- 諮詢服務。

社區服務：

- NDIS未涵蓋的殘疾人服務。

通常情況下，HCSCC可以就兩年內發生的事情的投訴提供服務。如果您不確定HCSCC是否涵蓋某項服務，請詢問我們。

我該如何投訴？

第1步

- 首先向服務部門投訴。
- 出現問題後請盡快投訴。
- 考慮一下您認為怎麼做能把事情做對。
- 如果在處理投訴時您需要使用服務，請與他們討論您的需求。
- 記錄所有的討論與信函。
- 要求服務部門告知您投訴的情況——您應該在30天內收到回復。



電話
(08) 7117 9313 或者 1800 232 007 (南澳固定電話)



電子郵件
info@hcscc.sa.gov.au



網站
hcscc.sa.gov.au

第2步

如果您無法通過該服務部門解決投訴，請聯繫HCSCC。

- 我們會：
- 聆聽；
- 為您提供信息並討論選擇方案；
- 幫助您獲得投訴的回復。

下一步是什麼？

專員可能會決定進一步處理您的投訴。HCSCC會：

- 支持您對健康或社區服務提出投訴的權利；
- 是獨立的，沒有偏見；
- 免費並嚴格保密；
- 確保通過投訴來改善服務的安全性和質量。

HCSCC 不能：

- 處理有關住房、食物問題、就業問題或法院判決的投訴。
- HCSCC將嘗試推薦您給可以處理這些投訴的人。

關於HCSCC

健康與社會服務投訴專員可以幫助您解決有關南澳大利亞州的健康和社區服務的投訴。

我們獨立、公正、以公眾利益為宗旨，我們是免費的。

聯繫HCSCC

電話: (08) 7117 9313 或 1800 232 007 (南澳鄉村固定電話)

電傳 (TTY): 133 677 或 1800 555 677 (南澳鄉村固定電話)

電子郵箱: info@hcscc.sa.gov.au

郵寄地址: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

網站: www.hcscc.sa.gov.au

訪問地址: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide, SA, 5000

開放時間: 星期一-星期五: 上午9點 至 下午點 (星期六 / 星期日: 關門)



電話

(08) 7117 9313 或者 1800 232 007 (南澳固定電話)



電子郵箱

info@hcscc.sa.gov.au



網站

hcscc.sa.gov.au