

Da li vam je potrebna pomoć u vezi s pritužbom?

Ako imate pritužbu u vezi s zdravstvenom ili komunalnom uslugom, mi smo tu da vam pomognemo.

Pritužbu na zdravstvene usluge u Južnoj Australiji možete uložiti HCSCC-u.

Zašto se žaliti?

Pritužbe su prilika za:

- pružiti povratnu informaciju.
- riješiti probleme.
- učiniti usluge sigurnijim i boljim za sve.

Svatko se može žaliti HCSCC-u na zdravstvene ili komunalne usluge u Južnoj Australiji, na primjer:

Zdravstvene usluge:

- liječnici, medicinske sestre i druge profesionalne osobe u zdravstvu;
- bolnice i zdravstveni centri, uključujući usluge mentalnog zdravlja;
- alternativne zdravstvene usluge; i
- savjetodavne usluge.

Društvene usluge:

- Usluge za osobe s invaliditetom koje ne pokriva NDIS.

Općenito govoreći, HCSCC može pomoći kod prigovora na nešto što se dogodilo u proteklom periodu od dvije godine.

Pitajte nas ako niste sigurni da li je usluga pod nadležnosti HCSCC-a.

Kako se mogu žaliti?

1. korak

- Prvo se žalite dotičnim uslugama.
- Žalite se čim prije je to moguće nakon što je došlo do problema.
- Razmislite of tome što bi se moglo napraviti kako bi se problem riješio.
- Ako trebate koristiti usluge dok se žalba rješava, razgovarajte s njima o onome što vam je potrebno.
- Zadržite bilješke i pismeni trag svih razgovora i dopisa.
- Zatražite od službe da vas obavijesti što se događa s vašom žalbom - trebali biste dobiti odgovor u roku od 30 dana.

2. korak

Ako ne možete riješiti žalbu putem usluge, obratite se HCSCC-u.

Mi ćemo:

- slušati;
- pružiti vam informacije i razgovarati o mogućnostima;
- pomoći vam dobiti odgovore na vašu pritužbu.



Nazovite

(08) 7117 9313 ILI 1800 232 007 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)



Elektronička pošta

info@hccs.sa.gov.au



Internet stranica

hccs.sa.gov.au

Što je sljedeće?

Povjerenik može odlučiti proslijediti vašu žalbu.

HCSCC:

- podržava vaše pravo na žalbu glede zdravstvenih i društvenih usluga;
- je neovisna usluga i ne uzima ničiju stranu;
- je besplatna i striktno povjerljiva usluga;
- radi na tome kako bi se osiguralo to da se pritužbe koriste kako bi se poboljšala sigurnost i kvaliteta usluga

HCSCC NE može:

- pomoći s pritužbama koje se tiču stambenog smještaja, problema s hranom, problema u vezi zapošljavanja ili sudskih odluka.
- HCSCC će vas probati uputiti nekome tko vam može pomoći s ovim problemima.

O HCSCC-u

Povjerenik za prigovore za zdravstvo i usluge u zajednici može vam pomoći kod vaše žalbe na zdravstvene usluge i usluge u zajednici u Južnoj Australiji.

Djelujemo neovisno, nepristrano, u javnom interesu i besplatno.

Razgovarajte s HCSCC-om

Nazovite: (08) 7117 9313 ili 1800 232 007 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)

TeleTypewriter (TTY): 133 677 ili 1800 555 677 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)

E-mail: info@hcsc.sa.gov.au

Pismeno: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000 Internet stranica: www.hcsc.sa.gov.au

Posjetite: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide, SA, 5000

Otvoreno: od ponedjeljka do petka: od 9 do 17 sati (subotom i nedjeljom: zatvoreno)



Nazovite

(08) 7117 9313 ILI 1800 232 007 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)



Elektronička pošta

info@hcsc.sa.gov.au



Internet stranica

hcsc.sa.gov.au