

Segíthetjük a panaszának elintézésében?

Ha panaszunk van egészségügyi vagy közösségi szolgálat esetében, mi a rendelkezésünkre állunk

Egészségügyi vagy közösségi szolgálat elleni panaszával Dél-Ausztráliában a HCSCC-hez fordulhat.

Miért panaszunkodjunk?

A panasztétel alkalmas arra, hogy:

- véleményt mondjon,
- választ kapjon a gondjaira,
- megjavítsuk a szolgáltatásokat és biztonságosabbá tesszük mindenki számára.

Akárki tehet panaszt Dél-Ausztráliában a HCSCC-nél egészségügyi vagy közösségi szolgálatra, pl.:

Egészségügyi szolgálatra:

- orvosra, ápolóra és egyéb egészségügyi szakemberre;
- kórházra és egészségügyi központra, mentál-egészségügyi szolgálatra,
- alternatív egészségügyi szolgálatra,
- tanácsadó szolgálatra.

Közösségi szolgálatra:

- Az NDIS által nem nyújtott fogyatékosági szolgálatokra

A HCSCC olyan eseményre szóló panasszal segíthet, ami kevesebb, mint két évvel ezelőtt történt. Kérjük, kérdezzék meg tőlünk, ha nem biztosak benne, hogy a szolgálattal foglalkozik-e a HCSCC.

Hogyan tegyünk panaszt?

Első lépés

- Először is a szolgáltatónál tegyünk panaszt.
- Tegyük meg a panaszt olyan gyorsan, amint csak lehet, közvetlenül a probléma megtörténe után.
- Gondoljuk meg, milyen megoldást szeretnénk látni a hiba helyrehozására.
- Ha szükségünk van a szolgáltatásra mialatt a panaszunkat intézik, beszéljük meg a szolgáltatóval, mire van szükségünk.
- Tartsunk nyilván minden tárgyalást és levélváltást.
- Kérjük meg a szolgáltatótól, hogy közölje, mi történik a panaszunkkal – erre 30 napon belül választ kell kapnunk.

Második lépés

Ha a szolgáltatóval nem tudja elintézni a panaszát, kérjük, forduljon a HCSCC-hez.

Mi pedig:

- meghallgatjuk;
- informáljuk és megbeszéljük Önnel a lehetőségeit;
- segítjük, hogy választ kapjon a panaszára.

**Telefon**

(08) 7117 9313 vagy 1800 232 007 (Dél-Ausztrál Vonalas Telefon)

**Email**

info@hcscc.sa.gov.au

**Webcím**

hcscc.sa.gov.au



Mi történik azután?

A Panaszbiztos úgy is dönthet, hogy kezébe veszi a panaszát.

A HCSCC:

- támogatja az Ön jogát arra, hogy panaszt tegyen egészségügyi vagy közösségi szolgálatok ellen;
- független és nem foglal állást;
- részvétele díjmentes és szigorúan bizalmas;
- azt akarja elérni, a panaszokat a szolgáltatások biztonságának és minőségének a megjavítására használják;

A HCSCC NEM foglalkozhat:

lakásügyekkel, táplálkozási problémákkal, munkaügyekkel, vagy bírósági döntésekkel.

A HCSCC arra fog törekedni, hogy összehozza önt valakivel, aki segíteni tudja az ilyesfajta panaszokkal.

A HCSCC

Az Egészségügyi és közösségi szolgálatok elleni panaszok biztosa segítheti egészségügyi vagy közösségi szolgálatok elleni panaszával Dél-Ausztráliában.

Mi függetlenül, pártatlanul, a közösségi érdek szerint és díjmentesen járunk el.

Forduljon a HCSCC-hez

Telefon: (08) 7117 9313 vagy 1800 232 007 (Country SA Landline)

Teletypewriter (TTY): 133 677, vagy 1800 555 677 (Country SA Landline)

Email: info@hcsc.sa.gov.au

Levélcím: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Webcím: www.hcsc.sa.gov.au

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

Üzleti órák: hétfőtől péntekig reggel 9-től d.u. 5-ig (szombat-vasárnap zárva)



Telefon

(08) 7117 9313 vagy 1800 232 007 (Dél-Ausztrál Vonalas
Telefon)



Email

info@hcsc.sa.gov.au



Webcím

hcsc.sa.gov.au