

# Дали ви треба помош околу жалби?

Ако имате жалба за здравствена услуга или услуга во заедницата, ние сме тука да ви помогнеме.

Можете да се жалите во HCSCC за здравствени услуги или услуги во заедницата на Јужна Австралија.

## Зошто да се жалите?

Жалбите претставуваат можност:

- да добиете мислење.
- да ги отстраните работите кои ве загрижуваат.
- да направиме услугите да бидат побезбедни и подобри за секого.

Секој еден може да се жали во HCSCC за здравствени услуги или услуги во заедницата во Јужна Австралија, на пример:

Здравствени услуги од:

- доктори, медицински сестри и други специјалисти;
- болници и здравствени центри, вклучувајќи служби за ментално здравје;
- служби за алтернативна медицина; и
- советодавни служби.

Услуги во заедницата од:

- служби за лица со попреченост кои не се регистрирани со NDIS.

Обично, HCSCC може да помогне со жалба во врска со нешто што се случило најмногу до пред две години. Ве молиме, прашајте не ако не сте сигурни дали службата е опфатена од HCSCC.

## Како да се жалам?

### Прв чекор

- Прво жалете се во службата.
- Жалете се колку што можете поскоро откако се појавил проблем.
- Размислете што би сакале да се направи за да се поправи ситуацијата.
- Ако треба да ја користите службата додека се разгледува вашата жалба, разговарајте со нив за тоа што ви е потребно.
- Водете евиденција за сите дискусии и писма.
- Прашајте ја службата да ве извести што се случува со вашата жалба – треба да добиете одговор од нив во рок од 30 дена.

### Втор чекор

Ако не можете да изнајдете решение со службата во однос на вашата жалба, ве молиме контактирајте ја HCSCC.

Ние:

- ќе ве сослушаме;
- ќе ви дадеме информации и ќе разговараме со вас за алтернативни решенија;
- ќе ви помогнеме да добиете одговори за вашата жалба.



#### Телефонирајте на

(08) 7117 9313 ИЛИ 1800 232 007 (од фиксен телефон од внатрешноста на Јужна Австралија)



#### Имејл

info@hcscc.sa.gov.au



#### Веб-страница

hcscc.sa.gov.au



## Што ќе се случи после тоа?

Повереникот може да одлучи да преземе понатамошни мерки во врска со вашата жалба. HCSCC:

- го поддржува вашето право да се жалите за здравствени услуги или услуги во заедницата;
- е независно тело и не застанува на ничија страна;
- е бесплатна и строго доверлива;
- работи на тоа да обезбеди дека жалбите се користат да се подобри безбедноста и квалитетот на услугите.

HCSCC НЕ може:

- да разгледува жалби во врска со сместување во дом, проблеми околу исхрана, проблеми околу вработување или одлуки кои ги донел суд.
- HCSCC ќе се обиде да ве упати до некој што може да се справи со овие жалби.

## За HCSCC

Канцеларијата на повереникот за жалби во врска со здравствени услуги и услуги во заедницата може да ви помогне околу вашата жалба за здравствени услуги или услуги во заедницата на Јужна Австралија.

Ние делуваме независно, непристрасно, во интерес на јавноста и бесплатно.

## Зборувајте со HCSCC

Телефонирајте на: (08) 7117 9313 или 1800 232 007 (од фиксен телефон во внатрешноста на Јужна Австралија)

Телепринтер (TTY) на: 133 677 или 1800 555 677 (од фиксен телефон во внатрешноста на Јужна Австралија)

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

Со писмо на: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Веб-страница: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)

Посетете не на: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide, SA, 5000

Работно време: понеделник до петок: од 9 ч.наутро до 5 ч. попладне (сабота / недела: Канцеларијата е затворена)



### Телефонирајте на

(08) 7117 9313 ИЛИ 1800 232 007 (од фиксен телефон од внатрешноста на Јужна Австралија)



### Имејл

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



### Веб-страница

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