

# उजुरी दिन मद्दत चाहिन्छ?

यदि तपाईंसँग स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाको बारेमा गुनासो छ भने तपाईंलाई हामी मद्दत गर्नेछौं।

दक्षिण अष्ट्रेलियामा स्वास्थ्य समुदाय सेवाहरूको बारेमा तपाईं HCSCC मा उजुरी दिन सक्नुहुन्छ।

## किन गुनासो गर्ने?

उजुरीले निम्न अवसर उपलब्ध गराउछ:

- प्रतिक्रिया प्रदान गर्न।
- तपाईंको चिन्ता समाधान गर्न।
- सबैका लागि सेवाहरू सुरक्षित र राम्रो बनाउन।

दक्षिण अष्ट्रेलियामा स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरूको बारेमा जसले पनि HCSCC मा गुनासो राख्न सक्दछ। जस्तै:

स्वास्थ्य सेवा:

- डाक्टर, नर्स र अन्य पेशेवर स्वास्थ्यकर्मीहरू;
- अस्पताल र स्वास्थ्य केन्द्रहरू, मानसिक स्वास्थ्य सेवालगायत;
- वैकल्पिक स्वास्थ्य सेवाहरू; र
- परामर्श सेवाहरू।

सामुदायिक सेवाहरू:

- NDIS ले पहुँच नगर्ने अपांग सेवाहरू।

सामान्यतया दुई वर्षपहिलेसम्म भएको कुनै मामलाको बारेमा गरिएको गुनासोलाई HCSCC ले मद्दत गर्न सक्छ। HCSCC ले कुनै सेवा समेटिएको छ कि छैन भन्ने निश्चित हुनुहुन्न भने कृपया हामीलाई सोध्नुहोस्।

## मैले कसरी गुनासो गर्ने?

### चरण १

- पहिले सेवा प्रदायकलाई गुनासो गर्नुहोस्।
- समस्या देखा परेपछि जतिसक्दो चाँडो गुनासो गर्नुहोस्।
- गुनासोलाई सुल्झाउन तपाईं के चाहनुहुन्छ भनेर सोच्नुहोस्।
- तपाईंको गुनासो माथि कारवाही हुँदै गर्दा तपाईंलाई सेवा उपयोग गर्न आवश्यक छ भने, तपाईंलाई के चाहिन्छ भनेर उनीहरूसँग कुरा गर्नुहोस्।
- सबै छलफल र पत्रहरूको रेकर्ड राख्नुहोस्।  
तपाईंको गुनासोमा के हुँदैछ भन्ने तपाईंलाई थाहा दिनका लागि सेवा प्रदायकलाई आग्रह गर्नुहोस् - तपाईंले ३० दिनभित्र जवाफ पाएको हुनुपर्दछ।

### चरण २

यदि तपाईं सेवा प्रदायकसँग आफ्नो गुनासो समाधान गर्न सक्नु भएन भने कृपया HCSCC लाई सम्पर्क गर्नुहोस्।

हामी:

- तपाईंको कुरा सुन्नेछौं;
- तपाईंलाई जानकारी दिनेछौं र विकल्पहरूको बारेमा कुरा गर्नेछौं;
- तपाईंको गुनासोको उत्तर प्राप्त गराउन मद्दत गर्नेछौं।



फोन

(08) 7117 9313 वा 1800 232 007 (ग्रामिण एसए  
ल्याण्डलाइन)



ईमेल

info@hcscc.sa.gov.au



वेबसाइट

hcscc.sa.gov.au



## त्यसपछि के हुन्छ?

आयुक्तले तपाईंको गुनासोलाई अगाडि बढाउने निर्णय गर्न सक्छन्। HCSCC ले:

- स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरूको बारेमा गुनासो गर्ने तपाईंको अधिकारलाई सहायता गर्दछ;
- कसैको पक्ष लिदैन र यो स्वतन्त्र छ;
- निःशुल्क छ र कडाइका साथ गोप्य रहन्छ;
- सुरक्षा र सेवाहरूको गुणस्तर सुधार गर्न गुनासोको प्रयोग भएको सुनिश्चित गर्ने कार्य गर्दछ।

HCSCC ले गर्न सक्दैन:

- आवास, खाद्यान्न समस्या, रोजगारी मामलाहरूमा वा अदालतको निर्णयसँग सम्बन्धित गुनासोहरू सम्हाल्दैन।
- HCSCC ले यी गुनासोहरू सम्हाल्ने सम्बन्धित निकायमा तपाईंलाई सिफारिस (रिफर) गर्ने कोशिश गर्नेछ।

## HCSCC को बारेमा

स्वास्थ्य र सामुदायिक सेवा उजुरी आयुक्त (Health and Community Services Complaints Commissioner) ले तपाईंलाई दक्षिण अस्ट्रेलियामा स्वास्थ्य र सामुदायिक सेवाहरूको बारेमा तपाईंको गुनासो समाधान गर्न मद्दत गर्न सक्छ।

हामी स्वतन्त्र, निष्पक्ष, सार्वजनिक हितमा र निः शुल्क कार्य गर्दछौं।

## HCSCC सँग कुरा गर्नुहोस्

फोन गर्नुहोस्: (08) 7117 9313 वा 1800 232 007 (ग्रामिण एसए ल्याण्डलाइन)

टेलिटाइपराइटर (TTY): 133 677 वा 1800 555 677 (ग्रामिण एसए ल्याण्डलाइन)

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

पत्राचार: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

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

खुल्ने समय: सोमबार-शुक्रबार: बिहान ९ बजे देखि साँझ ५ बजेसम्म (शनिबार / आइतबार बन्द रहनेछ)



### फोन

(08) 7117 9313 वा 1800 232 007 (ग्रामिण एसए ल्याण्डलाइन)



### ईमेल

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



### वेबसाइट

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