

برای شکایت، نیاز به کمک دارید؟

اگر در مورد خدمات بهداشتی و عمومی شکایتی دارید، ما برای کمک حاضریم.

شما میتوانید در مورد خدمات بهداشتی و عمومی، به مأمور رسیدگی به شکایات خدمات بهداشتی و عمومی (HCSCC) شکایت کنید.

چرا شکایت؟

شکایت فرصتی است برای:

- ارائه نقطه نظر
- رفع دغدغه
- سبب بهتر و ایمن تر شدن خدمات

هر کسی میتواند در مورد خدمات بهداشتی و عمومی در استرالیا جنوبی، به HCSCC شکایت کند. به عنوان مثال:

خدمات بهداشتی:

- پزشکان، پرستاران و سایر افراد حرفه ای شاغل در بخش سلامت
- بیمارستان ها و سایر مراکز بهداشتی، از جمله مراکز خدماتی مرتبط با سلامت روان
- سایر خدمات بهداشتی
- خدمات مشاوره

خدمات عمومی:

- خدمات ناتوانی جسمی-روحي که تحت پوشش NDIS نمیشاند.

معمولا HCSCC میتواند به شما، تا دو سال بعد از اتفاق مورد شکایت، کمک نماید. اگر مطمئن نیستید که سرویس خدماتی مورد نظر شما، تحت پوشش HCSCC قرار دارد، لطفاً از ما سؤال کنید.

چگونه شکایت کنم؟

گام اول (۱)

- ابتدا به مرکز خدماتی مربوطه شکایت کنید.
- به محض بروز مشکل شکایت نمایید.
- به اینکه تمایل دارید که چه کاری برای برطرف کردن موضوع انجام گیرد، فکر کنید.
- اگر در طول رسیدگی به شکایت خود، همچنان باید از آن خدمات استفاده کنید، در مورد نیاز خود با آنها صحبت کنید.
- سوابقی از مکاتبات و مذاکرات خود نگاه دارید.
- از مرکز خدماتی مربوطه بخواهید که به شما اطلاع دهند که چه کاری در ارتباط با شکایت شما در حال انجام است- باید ظرف ۳۰ روز، پاسخی دریافت کرده باشید.

گام دوم (۲)

اگر شکایت شما توسط مرکز خدماتی مربوطه برطرف نگردد، لطفاً با HCSCC تماس بگیرید.

- اقدامات ما شامل موارد زیر میباشد:
- به حرف شما گوش میدهم
- به شما اطلاعات داده و در مورد گزینه هایتان صحبت میکنیم
- برای دریافت پاسخ شکایتان، به شما کمک میکنیم



و مرحله بعد چیست؟

مأمور رسیدگی ممکن است تصمیم بگیرد که اقدامات بیشتری در مورد شکایت شما انجام گیرد.

مأمور رسیدگی به شکایات خدمات بهداشتی و عمومی (HCSCC):

- از حق شما برای شکایت در مورد خدمات بهداشتی و عمومی حمایت میکند.
- مستقل میباشد و جانبداری نمیکند.
- رایگان و به شدت محرمانه
- تلاش میکند تا اطمینان حاصل گردد که از شکایات، در جهت ارتقای ایمنی و کیفیت خدمات استفاده میگردد

HCSCC نمیتواند:

- به شکایت های شما در مورد مسکن، مشکلات غذایی، مسایل شغلی و احکام دادگاه ها رسیدگی کند.
- سعی میکند شما را به کسی که میتواند به این موارد رسیدگی کند، ارجاع دهد.

در مورد مأمور رسیدگی به شکایات خدمات بهداشتی و عمومی (HCSCC)

مأمور رسیدگی به شکایات خدمات بهداشتی و عمومی میتواند، به شکایت شما در مورد خدمات بهداشتی و عمومی در استرالیای جنوبی کمک نماید.

ما به طور مستقل، بیطرفانه، در جهت منافع عموم مردم و بدون دریافت هزینه عمل میکنیم.

تماس با HCSCC

تماس تلفنی: ۷۱۱۷ ۳۱۳۹ (۰۸) و ۱۸۰۰ ۲۳۲ ۰۰۷ (مناطق برون شهری)

دورنگار (TTY): ۱۳۳ ۶۷۷ و ۱۸۰۰ ۵۵۵ ۶۷۷ (مناطق برون شهری)

ایمیل: info@hcsc.sa.gov.au

آدرس پستی: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

تارنما: www.hcsc.sa.gov.au

مراجعه حضوری: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000
ساعات کار: دوشنبه تا جمعه از ۹ صبح تا ۵ بعد از ظهر (روزهای شنبه و یکشنبه تعطیل میباشد)

