

# Potrzebujesz pomocy ze skargą?

Jeżeli masz skargę dotyczącą usługi zdrowotnej lub środowiskowej, jesteśmy tu, by ci pomóc.

Możesz poskarżyć się do HCSCC na usługi zdrowotne lub środowiskowe w Australii Południowej.

## Po co zgłaszać skargę?

Skargi dają możliwość:

- podzielenia się uwagami
- rozwiązania niepokojących cię spraw
- poprawy bezpieczeństwa i jakości usług.

Każdy może poskarżyć się do HCSCC na usługi zdrowotne lub środowiskowe w Australii Południowej, na przykład na:

Usługi zdrowotne:

- lekarzy, pielęgniarki i innych pracowników służby zdrowia
- szpitale i centra zdrowia, włącznie z klinikami zdrowia psychicznego
- alternatywne usługi zdrowotne oraz
- usługi poradnictwa.

Usługi środowiskowe:

- usługi dla osób niepełnosprawnych niepokryte przez NDIS.

Generalnie HCSCC może pomóc ze skargą dotyczącą czegoś, co wydarzyło się w przeciągu ostatnich dwóch lat.

Prosimy zapytać nas, jeśli nie jesteś pewien, czy usługa jest pokryta przez HCSCC.

## Jak mam się poskarżyć?

### Krok 1

- W pierwszym rzędzie złóż skargę do usługodawcy.
- Złóż skargę możliwie jak najszybciej po powstaniu problemu.
- Pomyśl, co chciałbyś, żeby zostało zrobione, by ten problem naprawić.
- Jeśli potrzebujesz skorzystać z usługi w czasie rozpatrywania skargi, porozmawiaj z usługodawcą, czego potrzebujesz.
- Zachowuj zapisy wszystkich rozmów i wszystkie listy.
- Poproś usługodawcę o powiadomienie cię co się dzieje z twoją skargą — powinieneś otrzymać odpowiedź w ciągu 30 dni.

**Telefon**

(08) 8226 8666 LUB 1800 232 007 (spoza stolicy SA)

**E-mail**

info@hccsc.sa.gov.au

**Strona www**

hccsc.sa.gov.au

## Krok 2

Jeśli nie uda ci się rozwiązać problemu z usługodawcą, prosimy skontaktować się z HCSCC.

My ze swej strony:

- wysłuchamy cię
- udzielimy ci informacji i porozmawiamy na temat opcji
- pomożemy ci uzyskać odpowiedzi na twoją skargę.

## **Co dalej?**

Komisarz może zdecydować przekazać twoją skargę wyżej.

HCSCC:

- wspiera twoje prawo do skargi na usługi zdrowia i środowiskowe
- jest niezależny i nie bierze stron
- jego usługa jest bezpłatna i ściśle poufna
- pracuje, by zapewnić, że skargi są wykorzystywane do poprawy bezpieczeństwa i jakości usług.

HCSCC NIE może:

- zajmować się skargami dotyczącymi spraw mieszkaniowych, problemów żywieniowych, kwestii zatrudnienia lub decyzji sądowych.
- HCSCC postara się skierować ciebie do kogoś, kto może się zająć takimi skargami.

## **Na temat HCSCC**

Komisarz ds. Skarg Dotyczących Zdrowia i Usług Środowiskowych może pomóc ci z twoją skargą dotyczącą usług zdrowotnych lub środowiskowych w Australii Południowej

Działamy niezależnie, bezstronnie, w interesie publicznym i bezpłatnie.

## **Porozmawiaj z HCSCC**

Telefonicznie: (08) 7117 9313 lub 1800 232 007 (spoza stolicy SA)

Dalekopisem (TTY): 133 677 or 1800 555 677 (spoza stolicy SA)

E-mailem: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

Listownie: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Na stronie internetowej: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

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

Godziny otwarcia: od poniedziałku do piątku: 9.00 do 17.00 (sobota / niedziela: zamknięte)



### **Telefon**

(08) 7117 9313 LUB 1800 232 007 (spoza stolicy SA)



### **E-mail**

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



### **Strona www**

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