ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਮਦਦ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?

ਜੇ ਕਿਸੇ ਸਿਹਤ ਜਾਂ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ ਇੱਥੇ ਹਾਂ।

ਸਾਊਥ ਔਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀਆਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਤੁਸੀਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਿਆਕਿਤ ਕਮਿਸ਼ਰਨਰ (HCSCC) ਕੋਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਓਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:
- ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਦਾ।
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ।
- ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਦੇ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਦਾ।

ਸਾਊਥ ਔਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀਆਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵੀ HCSCC ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ:
- ਡਾਕਟਰ, ਨਰਸਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਿਹਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰ;
- ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਹਸਪਤਾਲ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਕੇਂਦਰ;
- ਵਿਕਲਪਿਕ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ; ਅਤੇ
- ਸਲਾਹਕਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ।

ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ:
- ਅਪਾਹਜਤਾ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਕਿ NDIS ਦੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ।

ਸਧਾਰਨ ਤੌਰ ਤੇ HCSCC ਬੀਤੇ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਵਾਪਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੱਕਾ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਕੋਈ ਸੇਵਾ HCSCC ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਪੁੱਛੋ।

ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਾਂ?

ਕਦਮ 1
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਤ ਪਹਿਲਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਰੋ।
- ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ।
- ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਕੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।
- ਜਿਸ ਵਕਤ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜੇ ਉਸ ਵਕਤ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਸੇਵਾ ਦਾ ਇਸਤਮਾਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕੀਤੀ ਗਈ ਹਰ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਚਿੱਠੀਆਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੋ।
- ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ - ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਮਿਲ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕਦਮ 2

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕੱਢ ਪਾਉਂਦੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ HCSCC ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ:
- ਸੁਣਾਂਗੇ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ;
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਕੀ ਹੈ?

ਸੰਭਵ ਹੈ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇ।

HCSCC:
- ਸਿਹਤ ਜਾਂ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਪਾਸੇ ਦਾ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ;
- ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁਪਨੀਯਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਸਖਤ ਹੈ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਨਾਉਣ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਇਸਤਮਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਦੇ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

HCSCC ਇਹ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ:

- ਰਿਹਾਇਸ਼, ਭੋਜਨ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਮਸਲੇ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤੀ ਫੈਸਲਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ।
- HCSCC ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਦੀ ਦੱਸ ਪਾਵੇ ਜੋ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹਨ।

HCSCC ਦੇ ਬਾਰੇ

ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (HCSCC) ਸਾਊਥ ਔਸਟ੍ਰੇਲਿਆ ਅੰਦਰ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੋ ਕੇ, ਪੱਖ-ਪਾਤ ਰਹਿਤ, ਜਨਤਕ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

HCSCC ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ
ਕੱਾਲ: (08) 7117 9313 ਜਾਂ 1800 232 007 (ਦਿਹਾਤ ਸਾਊਥ ਔਸਟ੍ਰੇਲਿਆ ਲੈਂਡਲਾਈਨ)
ਟੈਲੀਟਾਈਪਰਾਈਟਰ (TTY): 133 677 ਜਾਂ 1800 555 677 (ਦਿਹਾਤ ਸਾਊਥ ਔਸਟ੍ਰੇਲਿਆ ਲੈਂਡਲਾਈਨ)
ਈ-ਮੇਲ: info@hcscc.sa.gov.au
ਲਿਖੋ: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.hcscc.sa.gov.au
ਮਿਲਣ ਆਓ: ਲੈਵਲ Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000
ਖੁੱਲਣ ਦਾ ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ: ਸਵੇਰ 9 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ (ਸ਼ਨੀਵਾਰ / ਐਤਵਾਰ: ਬੰਦ)