

# Нужна помощь с жалобой?

Если у вас есть жалоба на медицинские или социальные службы, мы готовы вам помочь.

Вы можете пожаловаться Уполномоченному по жалобам в области здравоохранения и социальных служб (HCSCC) на медицинские или социальные службы штата Южная Австралия.

## Зачем жаловаться?

Жалоба – это возможность:

- предоставить свои отзывы и замечания.
- разрешить беспокоящий вас вопрос.
- сделать услуги более безопасными и качественными для всех.

Любой человек может пожаловаться Уполномоченному HCSCC на медицинские и социальные службы штата Южная Австралия, включая:

Медицинские службы:

- врачи, медсестры и другие медработники;
- больницы и медицинские центры, включая психиатрические службы;
- альтернативные медицинские службы;
- консультационные службы.

Социальные службы:

- Службы помощи инвалидам, которые не являются частью программы NDIS.

Обычно HCSCC может помочь с жалобами на то, что произошло за последние два года. Пожалуйста, обратитесь к нам, если не уверены, входит ли служба в сферу компетенции HCSCC.

## Как пожаловаться?

### Шаг 1

- Сначала подайте жалобу в соответствующую службу.
- Направьте жалобу как можно скорее после возникновения проблемы.
- Подумайте о том, что бы вы хотели, чтобы было сделано для исправления ситуации.
- Если вам нужно пользоваться услугами службы пока рассматривается ваша жалоба, поговорите с ними о ваших нуждах.
- Записывайте все беседы с ними и храните корреспонденцию.
- Попросите службу уведомлять вас о том, что происходит с вашей жалобой — вы должны получить ответ в течение 30 дней.

### Шаг 2

Если вы не смогли разрешить свою жалобу напрямую со службой, пожалуйста, обратитесь к Уполномоченному HCSCC.

Мы:

- выслушаем вас;
- дадим вам информацию и обсудим варианты;
- поможем вам получить ответы на вашу жалобу.



#### **Звоните**

(08) 7117 9313 или 1800 232 007 (линия сельской местности Южной Австралии)



**Электронная почта**  
info@hcscc.sa.gov.au



**Вебсайт:**  
hcscc.sa.gov.au



## Что дальше?

Уполномоченный может дать дальнейший ход вашей жалобе.

Уполномоченный HCSCC:

- поддерживает ваше право жаловаться на медицинские и социальные службы;
- является независимым и занимает нейтральную позицию;
- предоставляет помощь бесплатно и строго конфиденциально;
- старается, чтобы жалобы были использованы для улучшения безопасности и качества услуг.

Уполномоченный HCSCC НЕ может:

- Рассматривать жалобы по вопросам жилья, питания, трудоустройства или решений суда.
- Уполномоченный HCSCC постарается направить вас к кому-либо, кто может помочь с такого рода жалобами.

## Об Уполномоченном HCSCC

Уполномоченный по жалобам в области здравоохранения и социальных служб может помочь вам с вашей жалобой на медицинские и социальные службы в штате Южная Австралия.

Мы действуем независимо, справедливо, в интересах общества и бесплатно.

## Поговорите с HCSCC

Звоните: (08) 7117 9313 или 1800 232 007 (линия сельской местности Южной Австралии)

Телетайп (TTY): 133 677 или 1800 555 677 (линия сельской местности Южной Австралии)

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

Почтовый адрес: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

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

Рабочие часы: понедельник - пятница: 9 ч утра до 5 ч дня (суббота и воскресенье: закрыто)



---

### Звоните

(08) 7117 9313 или 1800 232 007 (линия сельской местности Южной Австралии)



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



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

---