

Да ли вам треба помоћ у вези са жалбом?

Ако имате приговор на рад здравствених или друштвених служби, ми смо ту да вам помогнемо.

Жалбу на рад јавних здравствених служби у Јужној Аустралији можете уложити (*HCSCC)

Зашто се можете жалити?

Жалбе су прилика за:

- давање повратних информација.
- решавање онога што вас брине.
- побољшање услуга и њихове безбедности, за све нас.

Свако може уложити жалбу (*HCSCC) на рад здравствених и друштвених служби у Јужној Аустралији, на пример:

Здравствене услуге:

- на рад лечника, сестара и других здравствених радника;
- на рад болница и здравствених центара, укључујући и служби за ментално здравље;
- на рад алтернативних здравствених служби; и
- на рад служби за саветовање.

Друштвене службе:

- На рад служби за инвалидне особе које нису покривене радом(*NDIS).

Обично вам (*HCSCC) може помоћи у вези са нечим што се догодило до две године уназад. Молимо да нас питате ако нисте сигурни да су услуге обухваћене радом (*HCSCC).

Како поднети жалбу?

Први корак

- Прво се жалите служби.
- Жалите се што пре од момента када се проблем појавио.
- Размислите шта желите да се уради да би се ствари поправиле.
- Ако требате користити услуге службе док је жалба у процесу, разговарајте са њима о томе шта вам треба.
- Водите евиденцију о свим разговорима и писмима.
- Тражите од службе да вас обавести шта се дешава са вашом жалбом – одговор требате добити у року од 30 дана.



Назовите

(08) 7117 9313 ИЛИ 1800 232 007 (Country SA фиксна линија)



Email

info@hcscc.sa.gov.au



Web страница

hcscc.sa.gov.au

Други корак

Ако са службом не можете решити жалбу, молимо вас обратите се (*HCSCC).

Ми ћемо вас

- саслушати;
- пружити вам информације и разговарати о могућностима;
- помоћи вам да добијете одговоре на вашу жалбу.

Шта је следеће?

Повереник може одлучити да вашу жалбу проследи даље.

(* HCSCC):

- подржава ваше право на жалбу о раду здравствених и друштвених служби;
- делује независно и не заузима ничију страну;
- услуге су бесплатне и строго поверљиве;
- користи жалбе у сврху побољшања квалитете и безбедности услуга

(*HCSCC) НЕ МОЖЕ:

- радити са жалбама везаним за стамбене проблеме, за проблеме са храном, за питања запошљавања или везано за судске одлуке.
- (*HCSCC) ће вас покушати упутити некое ко вам може помоћи у решавању тих жалби.

О (*HCSCC)

The Health and Community Services Complaints Commissioner (*Повереник за жалбе о раду здравствених и друштвених служби) вам може помоћи са вашом жалбом на рад здравствених и друштвених служби у Јужној Аустралији.

Ми делујемо независно, неутрални смо, радимо у јавном интересу и услуге су бесплатне.

Разговарајте са (*HCSCC)

Назовите: (08) 7117 9313 или 1800 232 007 (Country SA фиксна линија)

Teletypewriter (TTY): 133 677 или 1800 555 677 (Country SA фиксна линија)

Email: info@hcsc.sa.gov.au

Писмено: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Web страница: www.hcsc.sa.gov.au

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

Радно време: од понедељка до петка 9:00 до 17:00 (субота/недеља затворено)



Назовите

(08) 7117 9313 ИЛИ 1800 232 007 (Country SA фиксна линија)



Email

info@hcsc.sa.gov.au



Web страница

hcsc.sa.gov.au