

¿Necesita ayuda con una queja?

Si usted tiene una queja acerca de un servicio sanitario o comunitario, estamos aquí para ayudarle.

Podrá presentar una queja ante el HCSCC acerca de los servicios comunitarios de salud de Australia Meridional.

¿Por qué quejarse?

Las quejas ofrecen una oportunidad para:

- ofrecer comentarios.
- resolver sus inquietudes.
- mejorar la seguridad y calidad de los servicios para todos.

Cualquier persona puede presentar una queja al HCSCC acerca de los servicios sanitarios o comunitarios de Australia Meridional, por ejemplo:

Servicios de atención de la salud:

- médicos, enfermeros y otros profesionales sanitarios,
- hospitales y centros sanitarios, incluidos los servicios de atención de la salud mental,
- servicios alternativos de atención de la salud y
- servicios de consejería.

Servicios comunitarios:

- servicios para la discapacidad que no estén cubiertos por el NDIS.

En general, el HCSCC puede atender las quejas relativas a cosas que sucedieron en los últimos dos años. Si no está seguro/a si un servicio está cubierto por el HCSCC, pregúntenos.

¿Qué debo hacer para presentar una queja?

Paso 1

- Quédese al servicio primero.
- Presente la queja lo más rápidamente posible después de que haya ocurrido el problema.
- Piense en lo que le gustaría que se haga para corregir el problema.
- Si necesita usar el servicio mientras su queja es tramitada, hable con el servicio acerca de lo que necesita.
- Lleve un registro de todas las conversaciones y cartas.
- Pídale al servicio que le informen lo que está sucediendo con respecto a su queja; debería recibir una respuesta en 30 días.

Paso 2

Si no pudiera resolver su queja en el servicio, póngase en contacto con el HCSCC.

Nosotros:

- Le escucharemos,
- le daremos información y hablaremos sobre las opciones,
- le ayudaremos a conseguir respuestas a su queja.

**Teléfono**

(08) 7117 9313 O 1800 232 007 (desde teléfonos fijos de zonas Rurales de SA)

**E-mail**

info@hccsc.sa.gov.au

**Web**

hccsc.sa.gov.au

¿Y ahora qué?

El Comisionado tal vez decida llevar su queja más allá.

El HCSCC:

- apoya su derecho a presentar quejas sobre los servicios sanitarios o comunitarios;
- es independiente y no toma partido;
- es gratuito y estrictamente confidencial;
- trabaja para asegurarse de que las quejas se utilicen para mejorar la seguridad y calidad de los servicios.

El HCSCC NO puede:

- tratar quejas relativas a vivienda, problemas de comida, cuestiones de empleo o decisiones de los tribunales.
- El HCSCC procurará derivarle a alguien que pueda tratar con estas quejas.

El HCSCC

El Comisionado de quejas sobre servicios sanitarios y comunitarios puede atender su queja acerca de los servicios sanitarios y comunitarios de Australia Meridional.

El Comisionado obra de forma independiente, imparcial, gratuita y en interés público.

Para hablar con el HCSCC

Por teléfono: (08) 7117 9313 O 1800 232 007 (desde teléfonos fijos de las zonas rurales de SA)

Teletipo (TTY): 133 677 o 1800 555 677 (desde teléfonos fijos de las zonas rurales de SA)

Correo electrónico: info@hcsc.sa.gov.au

Por escrito: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Página web: www.hcsc.sa.gov.au

En persona: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

Horario: De lunes a viernes: de 9 a 17 horas (sábados y domingos cerrado)



Teléfono

(08) 7117 9313 O 1800 232 007 (desde teléfonos fijos de zonas Rurales de SA)



E-mail

info@hcsc.sa.gov.au



Web

hcsc.sa.gov.au