

# 投诉医疗、残障和精神健康服务



Health and Disability Services  
Complaints Office

## 通过解决投诉提升服务

### 机构简介

医疗与残障服务投诉受理办公室（Health and Disability Services Complaints Office，简称 HaDSCO）可以处理西澳及印度洋领地的医疗、残障和精神健康服务投诉。我们的服务免费且面向所有人。

患者有时会对他们接受的服务不满意。通常，直接跟服务提供者交谈就可以解决问题。

如果问题未能解决，请联系我们，电话：**(+61 8) 6551 7600**

我们将倾听您的投诉，然后与您和服务提供者交谈，以解决您的投诉。

### 您可以对谁进行投诉

我们可以处理与医疗、残障和精神健康服务相关的投诉：

- 公立医院
- 私立医院
- 医生
- 护士
- 牙科医生
- 残障服务
- 精神健康服务
- 监狱医疗服务

### 您可以对哪些行为进行投诉

您可以对以下行为进行投诉：

- 拒绝提供服务
- 提供错误的服务
- 不让您获取记录
- 不尊重您的个人信息
- 收费过高
- 不处理投诉
- 不遵守规则，包括违反《护理人章程》、《残障服务标准》和《精神健康护理原则》。



我们通常不能处理超过两年的事务或已经过法院、注册管理局或仲裁庭的事务。  
如果发生这种情况，我们会尽量帮您找别人帮忙。

## 如何进行投诉

- 跟您想要投诉的人交谈。
- 如果您的问题没有解决，请致电医疗与残障服务投诉受理办公室（HaDSCO）。如需要，您可以使用翻译服务（Interpreter Service）或全国转接服务（National Relay Service）联系我们。
- 您需要写下您的投诉。您可以请我们或您信任的人帮助您。
- 我们会查看您的投诉，并告诉您我们能做什么。
- 我们会与您和服务提供者交谈，以解决您的投诉。
- 如果我们无法提供合适的帮助，我们会尽力帮您寻找可以解决该问题的人。

## 联系方式

我们的办公时间：周一至周五，早上 8:30 至下午 4:30。

投诉与咨询电话：(+61 8) 6551 7600

免费电话：(+61) 800 813 583（使用固定电话拨打不收费）

翻译服务 (Interpreter Service): [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au) 或 (+61) 131 450

全国转接服务 (National Relay Service): [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) 或 (+61) 1800 555 660

邮箱: [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

网站: [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)

邮政地址: PO Box B61 Perth WA 6838

办公室地址: Level 2, 469 Wellington Street, Perth

管理部门电话: (+61 8) 6551 7620

本手册有马来语、中文（简体）和科科斯马来语版本，也可以根据要求提供其他格式和语言版本。

