



Health and Disability Services
Complaints Office

هل لديك شكوى بخصوص خدمة الصحة، الصحة النفسية أو خدمة الإعاقة؟

نستطيع المساعدة.

اتصل بنا

يفتح مكتبنا من الساعة ٨,٣٠ صباحًا حتى الساعة ٤,٣٠ مساءً، من الإثنين إلى الجمعة.

الشكاوى والاستفسارات ٧٦٠٠ ٦٥٥١ (٠٨) أو
١٨٠٠ ٨٣١ ٥٨٣ (اتصالات من الخطوط الأرضية مجانية)

الإدارة

٧٦٠٠ ٦٥٥١ (٠٨)

البريد الإلكتروني

mail@hadsco.wa.gov.au

الويب (شبكة الإنترنت)

www.hadsco.wa.gov.au

العنوان البريدي

PO Box B٦١ ,Perth WA ٦٨٣٨

خدمة الترجمة التحريرية والشفهية

١٣١ ٤٥٠ أو tisnational.gov.au

خدمة إمكانية الوصول

١٨٠٠ ٥٥٥ ٦٦٠ أو relay.service.gov.au

إذا كانت لديك شكوى بشأن خدمة الصحة، الصحة العقلية أو خدمة الإعاقة التي لا تغطيها NDIS، فيمكن لمكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO) مساعدتك.

نحن نقدم خدمة حل الشكاوى في غرب أستراليا وأقاليم المحيط الهندي.

خدماتنا مجانية، محايدة، سرية ومتاحة للجميع.

هذا الكتيب متاح في أشكال بديلة عند الطلب.



لماذا يجب أن أشتكي؟

يمكن أن تنجم فوائد كثيرة من تقديم شكوى. يمكن أن تشمل النتائج ما يلي:

- اعتذار أو توضيح.
- الوصول إلى خدمة.
- مزيد من التحقيق في ما حدث.
- الوصول إلى السجلات.
- استرداد الرسوم أو التنازل عنها.
- تحسين الخدمة لمنع تكرار حدوث المشكلات (على سبيل المثال، تعليم الموظفين وتدريبهم، أو التغييرات في العمليات والإجراءات، أو إدخال سياسات جديدة).
- أوامر الحظر المؤقتة أو أوامر الحظر ضد العاملين في مجال الرعاية الصحية الذين يشكلون خطرًا جسيمًا على الصحة والسلامة العامة.

كيف أشتكي؟

قم بالشكوى لمزود الخدمة أولاً. يمكن أن تكون هذه هي الطريقة الأسرع والأسهل لمعالجة مخاوفك.

إذا لم يتم حل مشكلتك، أو إذا كنت تشعر أنه لا يمكنك التواصل معهم مباشرة، فاتصل بـ HaDSCO للحصول على المساعدة.

يمكنك تقديم شكوى إلينا عن طريق استكمال نموذج الشكوى عبر الإنترنت على www.hadSCO.wa.gov.au

عندما نتلقى شكاوك، سوف نتصل بك لمناقشة الخيارات المتاحة لك. سنعمل معك ومع مزود الخدمة لحل شكاوك بشكل عادل وفعال.

بشكل عام، لا تستطيع HaDSCO المساعدة في الشكاوى المتعلقة بالقضايا التي حدثت منذ أكثر من عامين أو تم البت فيها بالفعل من قبل المحكمة، مجلس التسجيل أو الهيئة القضائية.

في هذه الحالات، سوف نقوم بإحالتك إلى منظمة بديلة.

ما الذي يمكنني تقديم شكوى بشأنه؟

يمكنك تقديم شكوى عندما يقوم مزود الخدمة بما يلي:

- يرفض تقديم خدمة.
- يقدم خدمة غير مرضية.
- يقدم خدمة لم تكن مطلوبة أو ضرورية.
- لا يتيح لك الوصول إلى السجلات الخاصة بك.
- يفشل في الحفاظ على سرية معلوماتك الشخصية.
- لا يستجيب للشكوى التي قدمتها بشأن الخدمة.
- يتقاضى الكثير مقابل خدمة.
- يفشل في الالتزام بمبادئ رعاية الصحة العقلية، أو ميثاق مقدمي الرعاية، أو معايير خدمات ذوي الإعاقة.
- ينتهك مدونة قواعد السلوك لبعض العاملين في مجال الرعاية الصحية.

يمكن تقديم الشكاوى حول:

- الممارسين الصحيين المسجلين مثل الأطباء والمرضى.
- العاملون في مجال الرعاية الصحية غير المسجلين مثل المستشارين وأخصائيي التغذية.
- العاملون في مجال الرعاية الصحية البديلة مثل المعالجين بالتدليك والعلاج الطبيعي.
- المستشفيات والعيادات العامة والخاصة.
- المراكز الصحية غير الهادفة للربح.
- خدمات الإعاقة التي لا تغطيها NDIS.

