



Health and Disability Services
Complaints Office


Adakah anda mempunyai aduan tentang perkhidmatan kesihatan, kesihatan mental atau hilang upaya?


Kami boleh tolong.




Hubungi kami


Pejabat kami dibuka 8.30 pagi hingga 4.30 petang, Hari Isnin hingga Jumaat.

 **Aduan dan pertanyaan**
(08) 6551 7600 or 1800 813 583
(percuma dari talian darat)

 **Pentadbiran**
(08) 6551 7620

 **Emel**
mail@hadsco.wa.gov.au

 **Web**
www.hadsco.wa.gov.au

 **Alamat pos**
Peti Surat B61, Perth WA 6838

Perkhidmatan Penterjemahan
tlnational.gov.au or 131 450

Perkhidmatan Aksesibiliti
relayservice.gov.au or 1800 555 660

Jika anda mempunyai aduan tentang perkhidmatan kesihatan, kesihatan mental atau hilang upaya yang tidak dilindungi oleh NDIS, Pejabat Aduan Perkhidmatan Kesihatan dan Kurang Upaya (HaDSCO) boleh membantu anda.

Kami menyediakan perkhidmatan penyelesaian aduan di Australia Barat dan Wilayah Lautan India.

Perkhidmatan kami adalah percuma, adil, sulit dan tersedia untuk semua orang.

Brosur ini tersedia dalam format alternatif atas permintaan.

Apakah yang boleh saya menadu?

Anda boleh membuat aduan apabila penyedia perkhidmatan:

- Enggan menyediakan perkhidmatan
- Menyediakan perkhidmatan yang tidak memuaskan
- Menyediakan perkhidmatan yang tidak diingini atau diperlukan.
- Tidak memberi anda akses kepada rekod anda.
- Gagal merahsiakan maklumat peribadi anda.
- Tidak membalas aduan yang anda buat tentang perkhidmatan.
- Mengenakan caj yang terlalu banyak untuk perkhidmatan.
- Gagal mematuhi Prinsip Penjagaan Kesihatan Mental, Piagam Penjaga atau Piawaian Perkhidmatan Orang Kurang Upaya.
- Melanggar Tatakelakuan untuk pekerja penjagaan kesihatan tertentu.

Aduan boleh dibuat tentang:

- Pengamal kesihatan berdaftar seperti doktor dan jururawat.
- Pekerja penjagaan kesihatan tidak berdaftar seperti kaunselor dan pakar pemakanan.
- Pekerja penjagaan kesihatan alternatif seperti ahli terapi urut dan pakar naturopath.
- Hospital dan klinik awam dan swasta.
- Pusat kesihatan bukan-untuk-keuntungan.
- Perkhidmatan hilang upaya yang tidak dilindungi oleh NDIS.

Bagaimana saya mengadu?

- 1 Mengadu kepada pembekal perkhidmatan terlebih dahulu. Ini adalah cara terpantas dan termudah untuk menangani kebimbangan anda.
- 2 Jika masalah anda tidak dapat diselesaikan, atau jika anda rasa anda tidak boleh menghubungi mereka secara langsung, hubungi HaDSCO untuk mendapatkan bantuan.
- 3 Anda boleh membuat aduan kepada kami dengan melengkapkan borang aduan dalam talian kami di www.hadscow.gov.au
Apabila kami menerima aduan anda, kami akan menghubungi anda untuk membincangkan pilihan tindakan-tindakan anda. Kami akan bekerjasama dengan anda dan penyedia perkhidmatan untuk menyelesaikan aduan anda secara adil dan berkesan.

Biasanya HaDSCO tidak dapat membantu dengan aduan tentang isu-isu yang berlaku lebih dua tahun yang lalu atau telah pun diputuskan oleh mahkamah, lembaga pendaftaran atau tribunal.

Dalam kes-kes ini, kami akan merujuk anda kepada organisasi alternatif.

Mengapa perlu saya mengadu?

Banyak faedah boleh diperolehi daripada membuat aduan. Hasil-hasil itu boleh termasuk:

- Permohonan maaf atau penjelasan.
- Akses kepada perkhidmatan
- Penyiasatan lanjut mengenai apa yang berlaku.
- Akses kepada recod.
- Pemulangan atau penepian yuran.
- Peningkatan perkhidmatan untuk mengelakkan isu daripada berulang (misalnya pendidikan dan latihan kakitangan, perubahan kepada proses dan prosedur, atau pengenalan kepada dasar baharu)
- Perintah larangan interim atau perintah larangan terhadap pekerja penjagaan kesihatan yang menimbulkan risiko serius kepada kesihatan dan keselamatan awam.

