

Jeśli masz skargę dotyczącą usług służby zdrowia, opieki zdrowia psychicznego lub usług dla osób niepełnosprawnych, które nie są objęte NDIS, Wydział ds. Skarg na Usługi Służby Zdrowia i Usługi dla osób niepełnosprawnych (HaDSCO) może Ci pomóc.

Oferujemy usługi rozstrzygnięcia skarg w Australii Zachodniej i Terytoriach Oceanu Indyjskiego.

Nasze usługi są bezpłatne, bezstronne, poufne i dostępne dla każdego.

Skontaktuj się z nami

Nasze biuro jest otwarte między 8 30 rano a 16 30, od poniedziałku do piątku.



Skargi oraz zapytania
(08) 6551 7600 lub 1800 813 583
(bezpłatnie z linii stacjonarnych)



Administracja
(08) 6551 7620



Email
mail@hadsco.wa.gov.au



Web
www.hadsco.wa.gov.au



Adres pocztowy
PO Box B61, Perth WA 6838

Usługi tłumaczeniowe
tisonational.gov.au lub 131 450

Usługi dla głuchoniemych
relayservice.gov.au lub 1800 555 660

Broszura ta jest dostępna na życzenie także w innych formatach.



Health and Disability Services
Complaints Office

Czy chciałbyś złożyć skargę dotyczącą opieki służby zdrowia, opieki zdrowia psychicznego lub usług dla osób niepełnosprawnych?

Możemy pomóc.



Na co można złożyć skargę?

Można poskarżyć się, jeśli usługodawca:

- odmawia świadczenia usługi.
- świadczy usługę na niezadowalającym poziomie.
- świadczy usługę, która nie była wymagana lub potrzebna.
- nie oferuje dostępu do Twoich danych.
- nie przestrzega ochrony Twoich danych osobowych.
- nie odnosi się do złożonej przez Ciebie skargi dotyczącej usługi.
- pobiera zbyt wysokie opłaty za usługę.
- nie przestrzega Zasad Opieki Zdrowia Psychicznego, Karty Opiekunów lub Standardów Usług dla Osób Niepełnosprawnych.
- narusza kodeks postępowania pewnych pracowników służby zdrowia.

Skargi można składać na:

- Zarejestrowanych pracowników służby zdrowia, takich jak lekarze czy pielęgniarki.
- Niezarejestrowanych pracowników służby zdrowia takich jak doradcy czy dietetycy.
- Pracowników alternatywnej opieki zdrowotnej takich jak masażyści czy naturopatów.
- Szpitale oraz kliniki prywatne.
- Charytatywne ośrodki zdrowia.
- Usługi dla osób niepełnosprawnych, nie będące w ramach NDIS.

Jak złożyć skargę?

- 1 Najpierw należy złożyć skargę u usługodawcy. Może okazać się to najszybszym i najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sprawy.
- 2 Jeśli Twoja sprawa nie została rozstrzygnięta lub uważasz, że nie możesz się skontaktować bezpośrednio z usługodawcą, skontaktuj się z HaDSCO, aby uzyskać pomoc.
- 3 Można złożyć skargę do nas, wypełniając nasz internetowy wniosek skarg na stronie internetowej **www.hadSCO.wa.gov.au**
Po otrzymaniu Twojej skargi, skontaktujemy się z Tobą, aby omówić możliwe opcje. Będziemy współpracować z Tobą oraz usługodawcą, aby uczciwie i skutecznie rozwiązać Twoją skargę.

Generalnie, HaDSCO nie może pomóc w sprawach, które miały miejsce ponad dwa lata temu lub zostały już rozstrzygnięte przez sąd, naczelną radę rejestru zawodowego lub trybunał.

W takich wypadkach, zostaniesz skierowany do innej organizacji.

Dlaczego powinno się złożyć skargę?

Złożenie skargi może przynieść wiele korzyści. Mogą one być następujące:

- Przeprosiny lub wyjaśnienia.
- Dostęp do usługi.
- Dalsze dochodzenie w sprawie tego, co się wydarzyło.
- Dostęp do dokumentacji.
- Zwrot lub zwolnienie z opłat.
- Poprawa jakości usługi, tak by zapobiec ponownemu wystąpieniu problemów (np. edukacja i szkolenie personelu, zmiany procesów i procedur lub wprowadzenie nowych zasad).
- Tymczasowe zakazy wykonywania zawodu lub zakaz wykonywania zawodu dla pracowników służby zdrowia, którzy stanowią poważne zagrożenie dla zdrowia i bezpieczeństwa publicznego.

