

Making a Complaint

تقديم شكوى

لديك الحق في الحصول على رعاية صحية تتسم بالأمان والجودة وأن تعامل باحترام. إن إبداء قلقك عندما لا يتحقق هذا يحمي حقوقك ويساعد على تحسين النظام الصحي لجميع أهالي فكتوريا.

ما هي الأشياء التي أستطيع تقديم شكوى بخصوصها؟
من ضمن القضايا التي تستطيع تقديم شكوى بخصوصها:

- معالجة غير مرضية
- مشاكل الدخول والإحالات
- تواصل غير جيد
- فقدان الاحترام والخصوصية
- سلوك يتسم بالإهمال وغير احترافي
- سوء التعامل مع المعلومات الصحية.

تستطيع تقديم شكوى عن أي من مُقدمي الخدمة الصحية في فكتوريا. يتضمن هذا المستشفيات في كلا القطاعين العام والخاص، مراكز خدمات الصحة المجتمعية، مُقدمي الخدمة المُسجلين كالأطباء، وأطباء الأسنان أو مُقدمي الخدمة الغير المُسجلين مثل الإستشاريون والمعالجون البديلون.

تستطيع تقديم شكوى أيضاً عن أية جهة تحفظ معلوماتك الصحية، من ضمنها مُقدمي الخدمات الغير الصحية مثل المدارس وصالات الرياضة (الجميم)، عن الطريقة التي تعاملوا بها بتلك المعلومات.

كيف أقدم شكوى؟

الخطوة الأولى هي أن تقوم بإخبار مُقدم الخدمة لك عن قلقك. إذا لم يتم حل القضية بهذا أو تشعر بأنك لا تستطيع التحدث اليهم، اطلب المساعدة منا. يستطيع أي شخص تقديم شكوى معنا على الانترنت، عن طريق الهاتف أو شخصياً. إذا كنت تشتكي نيابة عن شخصٍ آخر، يجب أن تحصل على موافقتهم أولاً.

ماذا يحدث بعد ذلك؟

نحن نعمل معك ومع مُقدم الخدمة لحل الشكوى بطريقة سريعة، عادلة وفعالة. نستطيع مساعدتك للحصول على:

- شروحاتٍ عن ماحدث
- اعتذارات
- الحصول على المعالجة
- الحصول على السجلات
- استرجاع المبالغ والتعويض
- تغيير في السياسة والعادة المُتبعة وذلك تجنباً لحدوث مشاكل مستقبلية.

نستطيع البدء أيضاً بتحقيقاتٍ رسميةٍ وتحذير العامة من مُقدمي خدمة الرعاية الصحية الخطيرين.

خدمتنا مجانية، تتسم بالخصوصية والحيادية.

الاتصال

إملاً إستمارة شكوى على الانترنت عن طريق زيارة www.hcc.vic.gov.au
اتصل على الرقم 1300 582 113 بين 9 صباحاً و 5 مساءً، الاثنين الى الجمعة لمناقشة شكاوك.
قم بزيارتنا أو أكتب لنا على العنوان 3000 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000 Level 26,

للمكالمات الصوتية الـ TTY اتصل على: 133 677

تحدث وأستمع: 1300 555 727

خدمات الترجمة الكتابية والشفهية: 131 450

هذه المعلومات عامة بطبيعتها ولا يُقصد بها أن تكون كنصيحة قانونية