



شکایت کردن

شما حق دسترسی به مراقبت های صحت با کیفیت، ایمن و رفتار محترمانه را دارید. ابراز نگرانی خود را هنگامی که این اتفاق نمی افتد حقوق تان را محافظت می کند و می تواند سیستم صحت را برای همه ویکتوریایی ها بهبود بخشد.

شکایت کردن

برای معلومات بیشتر و یا برای پر کردن فرم
آنلاین از hcc.vic.gov.au دیدن کنید
از ساعت 9 صبح تا 5 دیگر به شماره
1300 582 113 دوشنبه تا جمعه زنگ
بزنید و از مشکل خویش بگوئید.



بعد چه اتفاقی میافتد؟

ما با شما و ارائه کننده کار میکنیم تا به حل و فصل شکایات به سرعت، منصفانه و به طور موثر برسیم.

ما می توانیم به شما کمک کنیم:

• توضیح دهیم که چه اتفاق افتاد

• عذر خواهی

• دسترسی به معالجه

• دسترسی به مدارک

• بازپرداخت و یا جبران خسارات

• تغییرات در پالیسی و یا شیوه کار که از مشکلات آینده جلوگیری کند.

ما همچنین می توانیم تحقیقات رسمی را راه اندازی و برای مردم هشدار در مورد ارائه دهندگان خطرناک خدمات صحی را انجام دهیم.

خدمات ما مجانی، محرمانه و بیطرفانه میباشد.

تماس با ما

برای معلومات بیشتر و یا برای پر کردن فرم آنلاین از hcc.vic.gov.au دیدن کنید

از ساعت 9 صبح تا 5 دیگر به شماره **1300 582 113** دوشنبه تا جمعه زنگ بزنید و از مشکل خویش بگویید.

به ما مراجعه و یا بنویسید به:

Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

ناشنا (کر)، کم شنوا و یا مشکل گفتاری دارید؟

relayservice.gov.au



به ترجمان ضرورت دارید؟

TIS National: **131 450**



شما همچنین می توانید در مورد هر کسی که اطلاعات صحی شما را در اختیار دارد، از جمله ارائه دهندگان خدمات غیر صحی از قبیل مکاتب و کلب های ورزشی، در مورد اینکه آنها چگونه این اطلاعات را اداره میکنند، شکایت کنید.

چگونه میتوانم شکایت کنم؟

قدم اول این است که ارائه کننده خود را از نگرانی های تان آگاه سازید. اگر این کار مشکل شما را حل نکرد و یا شما احساس می کنید که شما به آنها گفته نمیتوانید، از ما کمک بخواهید.

هر کسی می تواند شکایت خویش را از طریق آنلاین، از طریق تلفون یا حضوری ثبت کند. اگر شما از طرف شخصی دیگری شکایت میکنید، شما باید رضایت آن شخص را اول دریافت کنید.

در مورد چه من شکایت کرده میتوانم؟

مواردی که شما در باره ان شکایت کرده میتوانید عبارتند از:

• تداوی که رضایت بخش نبوده

• پذیرش و سفارش کردن مشکلات

• افهام و تفهیم ضعیف

• عدم احترام و محرمیت

• غفلت و یا برخورد غیر مسلکی

• استفاده نا درست از معلومات صحی.

شما می توانید در مورد هر ارائه کننده خدمات صحی در ویکتوریا شکایت کنید. این شامل شفاخانه دولتی یا خصوصی، خدمات صحی در اجتماع، ارائه دهندگان ثبت نام شده مانند داکتران و داکتر دندان و یا ارائه کننده گان غیر ثبت شده مانند مشاوران و درمانگران دیگر می باشد.