



شکایت کردن

شما حق دارید مراقبت های بهداشتی امن و با کیفیت دریافت کنید و با شما با احترام رفتار شود. وقتی که چنین چیزی تحقق نیافت، اگر گلایه خود را با ما در میان بگذارید، حقوق شما را مورد محافظت قرار داده و می تواند نظام بهداشتی را برای همه اهالی ویکتوریا بهبود بخشد.

شکایت کردن

برای اطلاع بیشتر یا برای پر کردن فرم شکایت به صورت آنلاین، از hcc.vic.gov.au دیدن کنید.

بین ساعات 9 بامداد و 5 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه به **1300 582 113** رنگ بزنید تا راجع به شکایت خود صحبت کنید.



بعد چه خواهد شد؟

ما با شما و ارائه کننده خدمات کار خواهیم کرد تا سریع، منصفانه و به صورت مؤثر موضوع را حل کنیم.

می توانیم به شما کمک کنیم تا:

- در مورد اینکه این رویداد چگونه اتفاق افتاد اطلاعاتی بگیرید
- از شما معذرت بخواهند
- به درمان دست یابید
- به سوابق خود دست یابید
- پول شما را پس بدهند یا به شما غرامت بدهند
- سیاست یا طرز کار را برای پیشگیری از تکرار این مسائل در آینده تغییر دهند.

همچنین می توانیم تحقیقات رسمی به عمل آورده و مردم را راجع به ارائه کنندگان خدمات بهداشتی خطرناک آگاه کنیم.

خدمات ما رایگان، محرمانه و بی طرفانه است.



همچنین می توانید از هرکسی که اطلاعات بهداشتی شما را در دست دارد راجع به چگونگی تعامل با این اطلاعات شکایت کنید، از جمله ارائه کنندگان خدماتی در زمینه ای غیر از بهداشت از قبیل مدارس، و ورزشگاه ها.

با ما تماس بگیرید

برای اطلاع بیشتر یا برای پر کردن فرم شکایت به صورت آنلاین، از hcc.vic.gov.au دیدن کنید.

بین ساعات 9 بامداد و 5 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه به رنگ بزنید تا راجع به شکایت خود صحبت کنید. **1300 582 113**

در نشانی ذیل از ما دیدار به عمل آورده یا به ما نامه بنویسید:
Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

نا شنوا هستید، یا مشکل شنوایی یا نقص گفتاری دارید؟ relayservice.gov.au



به مترجم نیاز دارید؟

خدمات ترجمه کتبی و شفاهی ملی: **131 450**



من چگونه باید شکایت کنم؟

اولین گام این است که گله خود را با ارائه کننده خدمات در میان بگذارید. اگر این کار موضوع را حل نکرد، یا احساس می کنید که نمی توانید به آنان مراجعه کنید، از ما کمک بخواهید.

هرکس می تواند به صورت آنلاین (از طریق اینترنت)، تلفنی یا حضوری شکایتی را به ما تسلیم نماید. اگر از جانب شخص دیگری شکایت می کنید، نخست باید از آن شخص اجازه بگیرید.

من راجع به چه چیزی می توانم شکایت نمایم؟

موضوعاتی که می توانید راجع به آنها شکایت کنید به شرح ذیل می باشند:

- درمان غیر رضایتبخش
- مشکل پذیرش یا ارجاع
- ضعف در برقراری ارتباطات
- فقدان احترام یا حفظ حریم خصوصی
- غفلت یا رفتار غیر حرفه ای
- تعامل بد با اطلاعات بهداشتی.

می توانید راجع به هر ارائه کننده خدمات بهداشتی در ویکتوریا شکایت کنید. از جمله بیمارستان های دولتی و خصوصی، خدمات بهداشتی جامعه محلی، ارائه کنندگان رسمی خدمات بهداشتی نظیر پزشکان، و دندانپزشکان یا ارائه کنندگان غیر رسمی از قبیل مشاورین و درمانگر های دیگر.