



Health and Disability Services
Complaints Office

Membuat aduan tentang perkhidmatan kesihatan, kelainan upaya dan kesihatan mental

Penyokongan peningkatan melalui penyelesaian aduan

Siapakah kami

Pejabat Aduan Perkhidmatan Kesihatan dan Kelainan Upaya (HaDSCO) menangani aduan tentang perkhidmatan kesihatan, kelainan upaya dan kesihatan mental di Australia Barat dan Wilayah Lautan Hindi. Perkhidmatan kami adalah percuma dan tersedia untuk semua orang.

Kadangkala, pesakit tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diterima. Lazimnya, bercakap dengan pembekal perkhidmatan secara langsung akan menyelesaikan masalah tersebut.

Jika masalah anda tidak selesai, hubungi kami di **(+61 8) 6551 7600**

Kami akan mendengar aduan anda dan bercakap dengan anda serta pembekal perkhidmatan untuk menyelesaikan aduan anda.

Anda boleh membuat aduan tentang siapa

Kami boleh menguruskan aduan tentang perkhidmatan kesihatan, kelainan upaya dan kesihatan mental, termasuklah:

- Hospital Kerajaan
- Hospital Swasta
- Doktor
- Jururawat
- Doktor gigi
- Perkhidmatan kelainan upaya
- Perkhidmatan kesihatan mental
- Perkhidmatan kesihatan penjara

Apa yang boleh anda adukan

Anda boleh mengadu tentang seseorang yang:

- menolak untuk memberikan perkhidmatan
- memberikan perkhidmatan yang salah
- tidak membenarkan anda memiliki rekod
- tidak menghormati maklumat peribadi anda
- mengenakan bayaran yang melampau kepada anda
- tidak menangani aduan
- Tidak mematuhi peraturan termasuklah Piagam Penjaga (Carer's Charter), Standard Perkhidmatan Kelainan Upaya dan Prinsip Penjagaan Kesihatan Mental.

Kami biasanya tak dapat menangani perkara-perkara yang telah mencakupi masa lebih daripada dua tahun yang telah ke mahkamah, papan pendaftaran atau tribunal. Bila ini terjadi, kami akan mencuba menolong Awak mencari orang yang boleh menolong.

Membuat aduan

- Bincang dengan orang yang bermasalah dengan anda.
- Jika masalah anda tidak selesai, hubungi HaDSCO. Anda boleh menghubungi kami menggunakan Perkhidmatan Jurubahasa atau Perkhidmatan Gilir Kebangsaan (National Relay Service) jika perlu.
- Anda perlu menulis aduan anda. Anda boleh meminta kami atau orang yang dipercayai untuk membantu anda.
- Kami akan melihat aduan anda dan beritahu perkara yang boleh anda lakukan.
- Kami akan berbincang dengan anda dan pembekal perkhidmatan untuk menyelesaikan aduan anda.
- Jika kami bukan orang yang tepat untuk membantu, kami akan cuba membantu mencari orang lain yang boleh berbuat demikian.

Hubungi kami

Pejabat kami beroperasi dari pukul 8.30 pg hingga 4.30 ptg, Isnin hingga Jumaat.

Aduan dan pertanyaan: (+61 8) 6551 7600

Talian bebas tol: (+61) 800 813 583 (percuma daripada talian darat)

Perkhidmatan Jurubahasa: www.tisnational.gov.au atau (+61) 131 450

Perkhidmatan Gilir Kebangsaan: www.relayservice.gov.au atau (+61) 1800 555 660

E-mel: mail@hadsco.wa.gov.au

Web: www.hadsco.wa.gov.au

Kiriman surat: PO Box B61 Perth WA 6838

Pejabat: Level 2, 469 Wellington Street, Perth

Pentadbiran: (+61 8) 6551 7620

Risalah ini tersedia dalam bahasa Melayu, Cina (Ringkas) dan Melayu Cocos serta boleh dijadikan tersedia dalam format dan bahasa alternatif atas permintaan.

