



Health and Disability Services  
Complaints Office

## شكاوى الصحة والإعاقة والصحة العقلية

دعم التحسين من خلال  
حل الشكاوى

hadsco.wa.gov.au

## اتصل بنا

مكتبنا مفتوح من الساعة 8:30 صباحًا حتى  
4:30 مساءً من الاثنين إلى الجمعة.

## الشكاوى والاستفسارات

أو (08) 655 7600

1800 813 583

(مجانًا من الخطوط الأرضية)

### خدمة المترجم الفوري:

tisnational.gov.au أو 131 450

### خدمة الترحيل الوطنية:

relayservice.gov.au أو 1800 555 660

البريد الإلكتروني: mail@hadsco.wa.gov.au

الموقع الإلكتروني: hadsco.wa.gov.au

البريد: PO Box B61 Perth WA 6838

المكتب: Level 2, 469 Wellington Street, Perth

الإدارة: (08) 6551 7620

هذا الكتيب متاح بصيغ بديلة عند الطلب.

حكومة أستراليا الغربية  
مكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة



## تقديم شكوى

أخير الأشخاص الذين يعملون لدى مقدم الخدمة  
بمشكلتك

إذا لم يتم حل مشكلتك، أو إذا كانت هناك أسباب  
تجعلك لا ترغب في الاتصال بمقدم الخدمة، فاتصل  
بمكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO).  
يمكنك الاتصال بنا باستخدام خدمة الترجمة الفورية أو خدمة  
الترحيل الوطنية إذا لزم الأمر.

يجب أن تكون شكاواك مكتوبة في أحد نماذج شكاوى  
مكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO).  
النماذج متاحة على موقعنا على  
www.hadsco.wa.gov.au أو اتصل بنا لطلب  
إرسال نسخة بالبريد.

يمكن أن يقدم الشكاوى الشخص الذي يتلقى  
الخدمة أو يقدمها عنه شخص يمثله كأحد أفراد  
الأسرة أو الشخص الذي يرباه أو الوصي عليه.

عندما يتلقى مكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة  
(HaDSCO) نموذج الشكاوى الخاص بك، سنخبرك  
بما يمكننا فعله.

إذا كان بإمكان مكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة  
(HaDSCO) أن يساعدك، فقد نطلب منك أو من  
مقدم الخدمة المزيد من المعلومات.

سنعمل معك ومع مقدم الخدمة لحل شكاواك.

إذا لم نكن نحن الأشخاص المناسبين لحل شكاواك،  
فسنحاول مساعدتك في العثور على الشخص الذي  
يمكنه حلها.

## يمكنك تقديم شكوى من ماذا؟

## يمكنك تقديم شكوى ضد مَنْ؟

## من نحن

مكتب شكوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO) هو هيئة قانونية مستقلة تقدم خدمة حل محايدة للشكاوى المتعلقة بالصحة والإعاقة وخدمات الصحة العقلية في أستراليا الغربية وأقاليم المحيط الهندي.

خدماتنا مجانية ومتاحة لكل من يستخدم ويقدم خدمات الصحة والإعاقة والصحة العقلية.

## ما يقدمه لك مكتبنا

يعمل مكتب شكوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO) بحيادية وثقة لدعم التحسينات في خدمات الصحة والإعاقة والصحة العقلية من خلال حل الشكاوى والتحقيق فيها وتوفير التعليم والتدريب لمقدمي الخدمات في مجال الوقاية وحل الشكاوى.

يشجع مكتب شكوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO) على رفع الشكاوى لمقدم الخدمة في المقام الأول. ويمكن أن يقدم الشكاوى مستخدم الخدمة بنفسه أو يقدمها شخص ينوب عنه.

إذا لم يُجدي هذا الإجراء، فاتصل بمكتب شكوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO) لمناقشة تقديم شكوى وإرسال نموذج شكوى مكتمل. ويمكن تنزيل النماذج من الموقع الإلكتروني [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au) أو تواصل مع مكتب شكوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO) عبر الهاتف 6551 7600 (08) أو البريد الإلكتروني [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au). لطلب نموذج.

قد تشمل الشكاوى من مقدمي الخدمات الصحية ما يلي:

- خدمات الإسعاف
- أخصائيو التقويم اليدوي للعظام
- أطباء الأسنان
- المستشفيات
- ممارسو المهن الطبية
- الممرضات
- أخصائيو العلاج الوظيفي
- أخصائيو فحص النظر
- الصيادلة
- الأطباء النفسيين
- خدمات الفحص والتطعيم
- الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في أماكن طبية

قد تشمل الشكاوى المتعلقة بمقدمي خدمات الإعاقة ما يلي:

- الدعم المنزلي
- خدمات الاستراحة
- الإقامة
- خدمات العلاج
- الأنشطة اليومية وخدمات الاستراحة والترفيه
- خدمات المناصرة

قد تشمل الشكاوى حول مقدمي خدمات الصحة العقلية ما يلي:

- العاملين في مجال الصحة المتحالفة (Allied health professionals)
- خدمات الصحة العقلية المجتمعية
- ممرضات الصحة العقلية
- المنظمات غير الحكومية الممولة من القطاع العام
- المستشفيات الخاصة والعامة
- مستشفيات الأمراض النفسية الخاصة
- الأطباء النفسيين
- أخصائيو علم النفس

قد تتضمن الشكاوى ادعاءات بأن مقدم خدمات الصحة والإعاقة والصحة العقلية قد تصرف بشكل غير معقول:

- إذا تم رفض تقديم الخدمة
- من خلال تقديم خدمة لا يجب تقديمها
- في طريقة تقديم الخدمة
- من خلال رفض أو تقييد وصول المستهلك إلى السجلات
- بخرق السرية
- عن طريق فرض رسوم زائدة
- من خلال عدم التعامل بشكل فعال مع الشكاوى
- بعدم الامتثال لميثاق مقدمي الرعاية ومعايير خدمات الإعاقة ومبادئ رعاية الصحة العقلية

لا يستطيع مكتب شكوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO) بشكل عام التعامل مع الأمور التي مضي عليها أكثر من عامين أو التي تم البت فيها بالفعل من قبل محكمة أو مجلس تسجيل أو هيئة تحكيم. في هذه الحالات قد يتم اقتراح الإحالات إلى منظمات بديلة.

Honesty  
Accountability  
Dedication  
Supportive  
Confidentiality  
Objectivity