

## Mengajukan Keluhan

Sebagai tindakan pertama, HaDSCO mendorong keluhan diajukan kepada penyedia pelayanan dan dapat memberikan informasi tentang bagaimana cara terbaik untuk melakukan hal ini. Keluhan dapat diajukan oleh pengguna pelayanan atau perwakilan yang dinominasikannya, misalnya, anggota keluarga, pengasuh atau wali.

Jika ini tidak memuaskan, hubungilah HaDSCO untuk membahas pengajuan keluhan dan kirimkanlah sebuah formulir keluhan yang telah diisi. Formulir ini tersedia untuk download di [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au). Untuk meminta salinan melalui pos, hubungilah (08) 9323 0600 or 1800 813 583. Setelah formulir ini telah diterima, HaDSCO menentukan cara terbaik untuk menangani keluhan dan boleh menghubungi penyedia pelayanan.

Ada dua proses penyelesaian sengketa: penyelesaian dengan negosiasi dan dengan konsiliasi. Penyelesaian dengan negosiasi melibatkan pertukaran informasi antara pihak melalui manajer kasus. Ini bisa dilakukan melalui telepon atau secara tertulis dan umumnya tidak membutuhkan pertemuan tatap muka.

Konsiliasi biasanya melibatkan semua pihak terkait bertemu secara sukarela dalam pertemuan tatap muka untuk membahas keluhan tersebut; pertemuan semacam ini dilakukan oleh seorang konsiliator yang terlatih.



## Rincian Kontak

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO)

Telepon: (08) 9323 0600  
Freecall: 1800 813 583  
TTY: 9323 0616  
Faksimili: (08) 9221 3675

Email: [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)  
Web: [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)

Pos: PO Box B61 Perth WA 6838

Brosur ini, atas permintaan, tersedia pada rekaman audio, Braille dan bahasa-bahasa masyarakat.

Pelayanan juru bahasa tersedia dari Translating and Interpreting Service [TIS] pada telepon 13 14 50.



Government of **Western Australia**  
Health and Disability Services Complaints Office



Health and Disability Services  
Complaints Office



## Keluhan pelayanan cacat

Mendukung perbaikan melalui resolusi keluhan

[hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)

