

Halaman Depan

Keluhan pelayanan cacat

Mendukung perbaikan melalui resolusi keluhan.

Latar Belakang

Kantor Keluhan Pelayanan Kesehatan dan Cacat [The Health and Disability Services Complaints Office] (HaDSCO) adalah sebuah instansi bebas dari Pemerintah Negara Bagian yang menyediakan pelayanan resolusi tak memihak untuk keluhan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan atau cacat yang tersedia di Australia Barat. Pelayanan resolusi ini gratis dan tersedia untuk semua pengguna dan penyedia pelayanan kesehatan atau cacat.

Bertindak secara netral dan secara rahasia, HaDSCO meninjau dan melapor pada sebabnya keluhan, melakukan investigasi, menganjurkan perbaikan pelayanan dan menasehati para penyedia pelayanan mengenai cara menyelesaikan keluhan secara efektif.

Mengajukan Keluhan

Keluhan boleh termasuk tuduhan bahwa penyedia pelayanan telah bertindak secara tidak wajar, dengan:

- Menolak untuk memberikan pelayanan
- Cara pelayanan disediakan
- Menyediakan pelayanan
- Menolak atau membatasi akses pengguna pada catatan
- Melanggar kerahasiaan
- Minta pembayaran yang berlebihan
- Tidak menangani keluhan secara efektif
- Gagal mematuhi Piagam Pengasuh

Sebuah contoh spesifik, misalnya, jika Komisi Pelayanan Cacat bertindak secara tidak wajar dengan menyediakan, atau tidak menyediakan, dana bagi pengeluh.

Pada umumnya, HaDSCO tidak bisa menangani keluhan yang lebih dari dua tahun umurnya, atau yang sudah diputuskan oleh pengadilan, dewan pendaftaran atau mahkamah. Dalam kasus tersebut rujukan pada organisasi lain mungkin disarankan.

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, hubungi HaDSCO untuk membahas pengajuan keluhan dan kirimkanlah sebuah formulir keluhan yang telah diisi. Formulir ini tersedia untuk download di hadsco.wa.gov.au. Untuk meminta salinan melalui pos, hubungi (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

Telepon: (08) 9323 0600
Freecall: 1800 813 583
Faksimili: (08) 9221 3675
Email: mail@hadsco.wa.gov.au
Web: hadsco.wa.gov.au
Pos: PO Box B61 Perth WA 6838
Telepon Teks: 9323 0616

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.