

Membuat aduan

Sebagai langkah permulaan, HaDSCO menggalakkan aduan disampaikan kepada penyedia perkhidmatan yang boleh menyediakan maklumat mengenai cara terbaik untuk mengendalikannya. Aduan boleh dibuat oleh pengguna perkhidmatan atau wakil yang dilantik, contohnya, ahli keluarga atau penjaga.

Jika ini dapat dibuktikan tidak memuaskan, borang aduan lengkap perlu dihantar ke HaDSCO. Borang-borang ini boleh didapati dengan cara memuat turun di hadsco.wa.gov.au. Untuk memohon dihantar secara pos, sila hubungi (08) 9323 0600 or 1800 813 583.

Selepas borang ini diterima, HaDSCO akan menentukan cara terbaik untuk mengendalikan aduan dan akan menghubungi penyedia perkhidmatan.

Terdapat dua proses penyelesaian pertikaian iaitu: penyelesaian melalui rundingan dan pendamaian.

Penyelesaian melalui rundingan melibatkan pertukaran maklumat antara pihak-pihak terbabit melalui pengurus kes. Ini boleh dijalankan melalui telefon dan kebiasaannya tidak melibatkan perbincangan bersemuka.

Pendamaian lazimnya melibatkan semua pihak yang terbabit secara sukarela dalam perbincangan bersemuka mengenai aduan; ini dijalankan oleh pendamai terlatih.



Butiran hubungan

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO)

T: (08) 9323 0600

Talian percuma: 1800 813 583

TTY: 9323 0616

Faksimile: (08) 9221 3675

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

Web: www.hadsco.wa.gov.au

Surat-menyurat: PO Box B61 Perth WA 6838

This brochure is available on audio tape, Braille and community languages upon request.

Interpreting services are available from the Translating and Interpreting Service (TIS) on 13 14 50.



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



Health and Disability Services
Complaints Office



Aduan perkhidmatan kesihatan

Menyokong pembaikan menerusi penyelesaian aduan

hadsco.wa.gov.au

Latar Belakang

Pejabat Aduan Perkhidmatan Kesihatan dan Ketakupayaan (HaDSCO) adalah sebuah agensi Kerajaan Negeri bebas yang menyediakan perkhidmatan penyelesaian adil untuk aduan berhubung perkhidmatan kesihatan atau ketakupayaan yang disediakan di Australia Barat. Perkhidmatan ini adalah percuma dan tersedia kepada semua pengguna dan penyedia perkhidmatan kesihatan atau ketakupayaan.

HaDSCCO yang bertindak secara adil dan penuh keyakinan, menyemak dan melaporkan punca-punca aduan, menjalankan penyiasatan, mencadangkan penambahbaikan perkhidmatan dan menasihati penyedia perkhidmatan mengenai cara menyelesaikan aduan dengan lebih berkesan.

Membuat aduan

Aduan boleh dibuat terhadap mana-mana individu atau organisasi yang menyediakan perkhidmatan kesihatan. Ini mungkin termasuk::

- Perkhidmatan ambulans
- Kiropraktor
- Doktor gigi
- Hospital
- Pengamal perubatan
- Jururawat
- Ahli terapi pekerjaan
- Optometris
- Ahli farmasi
- Ahli psikologi
- Perkhidmatan saringan dan imunisasi
- Pegawai kebajikan dalam sektor kesihatan



Aduan boleh merangkumi tuduhan bahawa penyedia perkhidmatan telah bertindak secara tidak wajar dengan:

- Menolak untuk memberikan perkhidmatan
- Cara perkhidmatan diberikan
- Memberikan perkhidmatan
- Menafikan atau menyekat akses pengguna ke rekod
- Melanggar kerahsiaan
- Mengenakan bayaran yang melampau
- Tidak mengendalikan aduan dengan efektif

Secara amnya, HaDSCO tidak boleh mengendalikan aduan yang melebihi dua tahun atau telah diputuskan oleh mahkamah, lembaga atau tribunal pendaftaran. Dalam kes-kes ini, rujukan kepada organisasi alternatif boleh dicadangkan.