

## **Khiếu nại dịch vụ dành cho người khuyết tật**

Hỗ trợ cải thiện thông qua giải quyết khiếu nại.

### **Bối cảnh**

Văn phòng Khiếu nại về Dịch vụ Y tế và cho người Khuyết tật (Health and Disability Services Complaints Office - HaDSCO) là một cơ quan độc lập của Chính phủ Tiểu bang cung cấp một dịch vụ giải quyết công bằng những khiếu nại liên quan đến dịch vụ y tế hoặc cho người khuyết tật được cung cấp ở Tây Úc. Dịch vụ này miễn phí và dành cho tất cả người sử dụng và các nhà cung cấp dịch vụ y tế hoặc cho người khuyết tật kể cả những người chăm sóc.

Xử sự một cách công bằng và bảo mật, HaDSCO tái xét và báo cáo về những nguyên do của sự khiếu nại, thực hiện điều tra, đề xuất những cải tiến về dịch vụ và cố vấn các nhà cung cấp dịch vụ về giải quyết khiếu nại một cách hiệu quả.

### **Khiếu nại**

Khiếu nại có thể bao gồm những cáo buộc rằng một nhà cung cấp dịch vụ đã có hành động không hợp lý như:

- Từ chối không cung cấp dịch vụ
- Phong cách của dịch vụ được cung cấp
- Cung cấp một dịch vụ
- Từ chối hoặc hạn chế người sử dụng xem các hồ sơ
- Vi phạm bảo mật
- Tính lệ phí quá mức
- Xử lý khiếu nại không hiệu quả
- Không thực hiện theo Hiến chương Người chăm sóc.

Một ví dụ cụ thể có thể là Ủy Ban Dịch vụ Người khuyết tật hành động không hợp lý bằng cách cấp, hay không cấp, một khoản trợ cấp sẵn có cho người khiếu nại.

HaDSCO nói chung không thể giải quyết khiếu nại đã lâu hơn hai năm hoặc đã được quyết định bởi toà án, hội đồng đăng ký, hoặc tòa hòa giải. Trong những trường hợp này, sự giới thiệu đến các tổ chức khác có thể sẽ được đề nghị.

Trước tiên, HaDSCO khuyến khích các khiếu nại nên được nêu lên với nhà cung cấp dịch vụ và có thể cung cấp thông tin về cách tốt nhất để làm điều này. Đơn khiếu nại có thể được nộp bởi người sử dụng dịch vụ hoặc đại diện được đề cử, ví dụ, một thành viên trong gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ.

Nếu việc này chứng tỏ không thỏa đáng, hãy liên lạc với HaDSCO để thảo luận về cách khiếu nại và nộp lại một đơn khiếu nại đã được điền đầy đủ.

Những mẫu đơn này có sẵn để tải xuống tại [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au). Để yêu cầu một bản sao được gửi bằng bưu điện, xin gọi số (08) 9323 0600 hoặc 1800 813 583.

Một khi nhận được đơn, HaDSCO xác định cách tốt nhất để xử lý khiếu nại và có thể sẽ liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ.

Có hai quy trình giải quyết tranh chấp: giải quyết thương lượng và hòa giải.

Giải quyết thương lượng bao hàm việc trao đổi thông tin giữa các bên thông qua một người quản lý vụ việc. Thủ tục này có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc bằng văn bản và nói chung không cần thiết có một cuộc họp mặt đối mặt.

Hòa giải thường bao hàm sự tự nguyện của các bên tham gia các cuộc họp mặt đối mặt để thảo luận về sự khiếu nại; điều này được thực hiện bởi một viên chức hoà giải được đào tạo.

### **Thông tin liên lạc**

ĐT: (08) 9323 0600

Gọi miễn phí: 1800 813 583

Fax: (08) 9221 3675

Email: [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

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

Hòm thư: PO Box B61 Perth WA 6838

Viễn đả tự: 9323 0616

Tài liệu này có bằng băng âm thanh, Chữ nổi (Braille) và các ngôn ngữ cộng đồng theo yêu cầu.

Dịch vụ phiên dịch có tại Dịch vụ Thông Phiên Dịch (Translating and Interpreting Service – TIS) qua số 13 14 50.