



Health and Disability Services  
Complaints Office

## 您是否对健康, 精神健康或残疾服务有投诉?

我们可以提供帮助



## 联系我们


我们的办公时间为 周一至周五上午8:30至下午4:30。

 **投诉及查询**  
(08) 6551 7600或1800 813 583  
(固定电话免费)

 **行政**  
(08) 6551 7620

 **电子邮件:**  
mail@hadsco.wa.gov.au

 **网址:**  
www.hadsco.wa.gov.au

 **邮政地址:**  
PO Box B61, Perth WA 6838

**笔译和口译服务**  
tisnational.gov.au或131450

**无障碍服务**  
relayservice.gov.au或1800 555,660

本手册可应要求提供其他格式。

如果您对健康服务, 精神健康或未在NDIS覆盖的残疾服务不满, 健康和残疾服务投诉办公室 (HaDSCO) 可以为您提供帮助。

我们为在西澳大利亚州和印度洋区的投诉提供解决服务。

我们的服务是免费、公正、保密的, 而且任何人都可获得。

## 我能抱怨什么？

对以下服务提供商的行为进行投诉：

- 拒绝提供服务。
- 提供不满意的服务。
- 提供不想要或不需要的服务
- 不允许您查看您的记录。
- 未能对您的个人信息保密。
- 不回应您对服务提出的投诉。
- 服务收费太高。
- 未能遵守《精神健康护理原则》、《看护者章程》或《残疾服务标准》。
- 违反某些医护人员的行为准则。

可就以下事项提出投诉：

- 注册的保健从业人员，如医生和护士。
- 未注册的保健工作者，如顾问和营养师。
- 其他保健工作者，如按摩治疗师和自然疗法师。
- 公立和私立医院和诊所。
- 非营利保健中心。
- 不包括在NDIS范围内的残疾人服务。

## 我如何投诉？

- 1 请先向服务提供商投诉。这可能是解决问题的最快捷、最简单的方法。  
如果您的问题没有得到解决，或者您觉得无法直接联系他们，请联系 HaDSCO 寻求帮助。
- 2 您可以在 [www.hadSCO.wa.gov.au](http://www.hadSCO.wa.gov.au) 填写我们的在线投诉表，向我们提出投诉
- 3 当我们收到投诉时，将与您联系以讨论您的选择。我们将与您和服务提供商一起，公平有效地解决您的投诉。

一般来说，健康和残疾服务投诉办公室 (HaDSCO) 不能帮助处理对两年前发生的问题或已经由法院、登记委员会或法庭作出裁决的问题的投诉。

在这些情况下，我们会将您推荐给其他组织。

## 我为什么要抱怨？

投诉可带来许多好处。结果可能包括：

- 道歉或解释。
- 获得某项服务。
- 进一步调查所发生的情况。
- 查阅记录。
- 退款或免除费用。
- 改进服务以防止问题再次发生 (例如，员工教育和培训、流程和程序变更、或引入新政策)。
- 针对那些对公众健康和安全构成严重危险的保健工作者的临时禁止令或禁止令。

