

Making a Complaint

Soumettre une réclamation

Vous avez le droit de bénéficier de soins de santé sûrs et de qualité, mais également d'être traité(e) avec respect. En faisant part de vos préoccupations à cet égard, vous protégez vos droits tout en contribuant à améliorer le système de santé pour tous les habitants du Victoria.

Quels types de réclamation puis-je soumettre ?

Votre réclamation peut porter sur un éventail de sujets, notamment :

- un traitement non satisfaisant ;
- des problèmes au niveau de l'admission ou de l'orientation ;
- une mauvaise communication
- un manque de respect ou de confidentialité ;
- une conduite négligente ou non professionnelle ;
- une mauvaise gestion des renseignements médicaux.

Vous pouvez soumettre une réclamation concernant n'importe quel prestataire de soins de santé œuvrant dans le Victoria, à savoir les hôpitaux (publics ou privés), les centres médico-sociaux, les praticiens agréés comme les médecins ou les dentistes, ainsi que les praticiens non agréés comme les conseillers ou les thérapeutes alternatifs. En outre, vous pouvez soumettre une réclamation à l'encontre de toute personne détenant votre dossier médical, y compris les fournisseurs de services non liés à la santé (ex. : les écoles, les salles de sport) dans le cadre de leurs méthodes de gestion desdits renseignements.

Comment puis-je soumettre une réclamation ?

En premier lieu, vous devez parler de vos préoccupations avec votre prestataire de soins. Si cela ne permet pas de résoudre le problème ou si vous ne vous sentez pas à l'aise pour aborder le sujet avec ledit prestataire, veuillez solliciter notre aide.

Tout le monde peut soumettre une réclamation auprès de nos services (en ligne, par téléphone ou en personne). Si vous soumettez une réclamation pour le compte de quelqu'un d'autre, vous devez d'abord obtenir le consentement de la personne concernée.

Quelle est l'étape suivante ?

Nous travaillons de concert avec vous et le prestataire concerné afin de résoudre toute réclamation de manière rapide, impartiale et efficace. Nous pouvons vous aider à :

- obtenir des explications sur des faits passés ;
- obtenir des excuses ;
- accéder à un traitement ;
- accéder aux dossiers médicaux ;
- obtenir un remboursement ou des indemnités ;
- obtenir la modification des politiques et des pratiques en vue de prévenir tout futur problème.

De surcroît, nous pouvons ouvrir des enquêtes officielles et mettre en garde le public contre des pratiques dangereuses de certains prestataires de soins de santé.

Notre service est gratuit, confidentiel et impartial.

Contactez-nous

Pour remplir un formulaire de réclamation en ligne, rendez-vous sur le site www.hcc.vic.gov.au
Pour discuter de votre réclamation, composez le 1300 582 113 du lundi au vendredi entre 09 h et 17 h.

Vous pouvez nous écrire ou venir nous rendre visite à l'adresse suivante : level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Appels vocaux/TTY : 133 677

Service Parler/Écouter : 1300 555 727

Services de traduction et d'interprétation : 131 450

Ces renseignements sont de nature générale et ne visent pas à donner des conseils juridiques