

Making a Complaint

作出投訴

您有權獲得安全，優質的醫療保健服務，並得到尊重。當您得不到這樣的服務時，您應該提出您的關注，這樣可以保護您的權利並可以改善維多利亞州的醫療服務，使大家都得到好處。

我可以作出什麼樣的投訴？

您可以投訴的問題包括：

- 對所接受的治療不滿意
- 入院或轉診問題
- 溝通或解釋不清楚
- 缺乏尊重或保密您的隱私
- 疏忽或不專業的行為
- 未能適當將您的醫療記錄資料處理好。

您可以對維多利亞州的任何醫療服務提供者作出投訴。這包括公立或私立醫院，社區保健服務，註冊醫生和牙醫等註冊醫師，或輔導員和替代治療師等非註冊醫師。

您還可以對持有您的醫療記錄資料的任何人做出投訴，包括非醫療服務提供者，例如學校和健身院。如果他們未能適當將您的醫療記錄資料處理好的話，您就可以作出投訴。

如何作出投訴？

第一步是讓您的服務提供者或有關部門了解您的擔憂或不滿。如果這還不能解決問題，或者您覺得無法直接跟他們談的話，請向我們尋求幫助。

任何人都可以通過網絡，電話或親臨我們的辦事處向我們提出投訴。如果你為別人提出投訴的話，你應該先徵得他們的同意。

接下來會發生什麼？

我們會與您並有關部門合作，並以快速，公平和有效的方法來解決投訴的問題。我們可以幫助您獲得：

- 對發生的事得到一個解釋
- 道歉
- 治療
- 查閱您的檔案記錄
- 退款或賠償

- 政策或實踐上的改革，以防止同樣的問題在未來又發生。

我們還可以展開正式調查，並向公眾警告那一個醫療服務提供者是危險不安全的。

我們的服務是免費，保密和公正不偏袒任何一方的。

聯繫

請通過 www.hcc.vic.gov.au 網頁來填寫投訴表格

週一至週五上午 9 點至下午 5 點之間致電 1300 582 113 討論您的投訴。

親臨我們的辦事處或寫信給我們。我們的地址是 Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

TTY / 語音電話：133 677

講和聽：1300 555 727

翻譯和口譯服務：131 450

此單張的信息內容是一般性的，不能算是法律諮詢