

### ما کی هستیم؟

ما یک سازمان مستقل متخصص شکایات هستیم که با مقننه سال ۲۰۱۴ صحت روانی منظورکما در حل و رفع کردن شکایات درباره خدمات عامه صحت روانی ویکتوریا و پیشنهاد کردن بهبودی ها تأسیس گردیده است.

### ما با چه شکایاتی کمک کرده میتوانیم؟

ما به شکایات درباره خدمات عامه صحت روانی در ویکتوریا رسیدگی میکنیم. اینها شامل خدمات صحت روانی حمایت اجتماعی تمویل شده با هزینه دولتی و خدمات صحت روانی حمایت اجتماعی تمویل شده از طرف NDIS (طرح ملی بیمه معلولیت) میباشد. ما در قسمت شکایات درباره تجربه شما با یک خدمت، بشمول دسترسی به خدمت، تداوی و مواظبت کمک کرده میتوانیم. اگر ما در مورد نگرانی های شما کمک کرده نتوانیم، تا حد توان خود کوشش خواهیم کرد که شما را با کسان دیگری که کمک کرده میتوانند به تماس بسازیم.

### چه کسی شکایت کرده میتواند؟

مردم حاصل کننده خدمات عامه صحت روانی، خانواده ها، مواظبت کننده ها، مشاورین، کارمندان صحت روانی و دوستان - هر کسی که واقعاً بخاطر تجربه شخصی با یک خدمت عامه صحت روانی در ویکتوریا نگران باشد، شکایت کرده میتواند.



هر کسی که  
علاقمندی واقعی  
در رفاه و سلامت  
مشتری دارد



شخصی که به  
خواهش يك مشتری  
کفالت میکند



مشتریان  
(صافین)

ابراز نظر کردن  
خدمات را برای شما  
و برای مردم دیگر  
بهرتر میسازد.

### شما حق دارید که ابراز نظر کنید

تحت قانون ویکتوریا:

- شما حق دارید درباره یک خدمت عامه (دولتی) صحت روانی نظربدهید یا شکایت کنید
- با شما به خاطر اینکه به ما شکایت میکنید سلوک غیر منصفانه شده نمیتواند

### چطور میتوان ابراز نظر یا شکایت کرد

مستقیماً با اداره خدمت صحبت کنید

هر مرجع خدمت عامه صحت روانی باید یک طرز العملی برای کمک با شما در ابراز و مطرح ساختن نگرانی های تان داشته باشد.

با ما صحبت کنید. ما میتوانیم:

- با شما در مطرح ساختن نگرانی هایتان مستقیماً با اداره خدمت کمک کنیم
- با شما و خدمت بخاطر کمک در رفع نگرانی های تان کار کنیم
- در صورتی که ما قادر به کمک نباشیم، درباره گزینه های دیگر مذاکره کنیم.

# Mental Health Complaints Commissioner

## شکایت کردن

## ابراز نظر کنید تجربه شما مهم است.

ادامه دارد

### اگر شما خود مشتری نباشید چه میشود؟

قانون به ما اجازه میدهد که شکایات را در صورتی بدون موافقت و رضایت مشتری بپذیریم که قانع شویم که:

- شرایط و وضعیت خاصی وجود دارد و
- پذیرش شکایت به سلامتی مشتری زیان آور نخواهد بود.

### اگر شما مشتری نباشید، ما میتوانیم:

- با مشتری بخاطر طلبیدن رضایت اش تماس بگیریم
- مذاکره کنیم که آیا در مورد قضیه فردی شما شرایط خاصی موجود است یا نه.

- با شما در جستجوی گزینه های دیگر بخاطر رفع نگرانی های تان کمک کنیم.

هرکس میتواند بخاطر صحبت کردن در مورد اینکه ما چگونه کمک کرده میتوانیم، با ما تماس بگیرد. بخاطر معلومات بیشتر درباره رضایت به ویسایت [www.mhcc.vic.gov.au/consent](http://www.mhcc.vic.gov.au/consent) را ببیند

### ما قابل دسترسی هستیم

ما شکایات را به هر زبان از طریق ترجمانان میگیریم و میشنویم. ما ترجمانی را در وقتی که ضرورت باشد بدون مصرفی به شما تهیه خواهیم کرد.

اگر کر باشید یا نیازمندی های به کمک در شنوایی یا سخن گفتن داشته باشید، لطفاً از طریق خدمات ملی بازگوئی (National Relay Service) با ما تماس بگیرد یا به ما ایمیل بفرستید. ما یک وعده ملاقات یا تلفون Skype همراه با ترجمان را بدون کدام مصرفی برایتان تهیه کرده میتوانیم.

با ما گپ بزنید

به 1800 246 054 زنگ بزنید

زنگ زدن از تلفونهای با لین زمینی مجانی است

[help@mhcc.vic.gov.au](mailto:help@mhcc.vic.gov.au)

Mental Health Complaints  
Commissioner

Level 26, 570 Bourke Street  
Melbourne Victoria 3000

T 03 9032 3328 F 03 9949 1506

[www.mhcc.vic.gov.au](http://www.mhcc.vic.gov.au)



را جستجو کنید

'Mental Health Complaints Commissioner'