

ما کیستیم؟

ما یک سازمان مستقل متخصص شکایات هستیم که تحت قانون بهداشت روانی 2014 (قانون) منظور رفع شکایات مربوط به خدمات بهداشت روانی عمومی و یکتوریا و ارائه توصیه هایی برای بهبود آن ایجاد شده است.

ما در مورد چه شکایاتی می توانیم کمک کنیم؟

ما به شکایات مربوط به خدمات بهداشت روانی عمومی در ویکتوریا رسیدگی می کنیم. این شامل خدمات اجتماعی پشتیبانی بهداشت روانی که بودجه آن را دولت تامین می کند و خدمات اجتماعی پشتیبانی بهداشت روانی که بودجه آن را NDIS (طرح بیمه ملی معلولیت) تامین می کند می باشد. ما می توانیم در مورد شکایات مربوط به تجربه ای که با یک سرویس داشته اید، از جمله دسترسی به خدمات، درمان و مراقبت کمک کنیم. اگر نتوانیم در مورد نگرانی هایتان کمک کنیم، تلاش خواهیم کرد تا تماس شما را با مراجع دیگری که بتوانند کمک کنند بر قرار کنیم.

چه کسی می تواند شکایت کند؟

افرادی که خدمات عمومی بهداشت روانی را دریافت می کنند، خانواده ها، مراقبین، حامیان، کارکنان بهداشت روانی و دوستان - هر کسی که واقعاً در باره تجربه ای که شخصی با یک سرویس عمومی بهداشت روانی در ویکتوریا داشته است نگرانی دارد می تواند شکایت کند.



هر کسی که علاقه واقعی به تندرستی یک کاربر خدمات دارد



کسی که به درخواست یک کاربر خدمات اقدام می کند



کاربران خدمات

**بیان کردن نظرات
خدمات را برای شما
و دیگران بهتر می کند**

شما حق دارید حرفتان را بزنید

تحت قوانین ویکتوریا

— شما حق دارید حرفتان را در باره هر سرویس عمومی بهداشت روانی بزنید یا شکایت کنید
— شما بخاطر اینکه به ما شکایت کرده اید نمی توانید مورد رفتار غیر عادلانه قرار بگیرید

روش مطرح نمودن نظرات و شکایت

مستقیماً با سرویس مورد نظر صحبت کنید
هر سرویس عمومی بهداشت روانی باید فرآیندی داشته باشد که کمکتان کند تا صحبت کرده و نگرانی هایتان را مطرح کنید.

با ما صحبت کنید. ما می توانیم:

— کمکتان کنیم نگرانی هایتان را مستقیماً با سرویس مورد نظر مطرح کنید
— با شما و سرویس مورد نظر برای رفع نگرانی های شما همکاری کنیم
— اگر نتوانیم کمکتان کنیم، در باره گزینه های دیگر با شما صحبت کنیم.

Mental Health Complaints Commissioner

مطرح کردن شکایت

حرفتان را بزنید تجربه شما اهمیت دارد

با ما صحبت کنید
به شماره 1800 246 054 تلفن بزنید
تلفن رایگان از خطوط تلفن ثابت
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



برای 'Mental Health Complaints Commissioner' جستجو کنید

ادامه

اگر شما شخص کاربر خدمات نباشید چه می شود؟

قانون به ما اجازه می دهد در صورتی که متقاعد باشیم موارد زیر صدق می کند، شکایات را بدون رضایت شخص کاربر خدمات بپذیریم:

- موقعیت ویژه ای وجود دارد و
- پذیرفتن شکایت لطمه ای به رفاه شخص کاربر خدمات نخواهد زد.

اگر شما شخص کاربر خدمات نیستید ما می توانیم:

- با شخص کاربر خدمات تماس بگیریم تا خواستار رضایت بشویم
- در مورد امکان وجود یک موقعیت ویژه در مورد بخصوص شما صحبت کنیم
- کمکتان کنیم تا گزینه های دیگری را برای رفع نگرانی هایتان بررسی کنید.

هر کسی می تواند با ما برای گفتگو در باره اینکه ما چه کمکی می توانیم بکنیم تماس بگیرد. برای آگاهی بیشتر در باره رضایت، از وب سایت www.mhcc.vic.gov.au/consent دیدن کنید.

ما در دسترس هستیم

ما با استفاده از مترجمین شکایات را به هر زبانی دریافت کرده و به آن گوش می کنیم. هر گاه لازم باشد ما بدون هیچ هزینه ای برای شما، برایتان مترجم تامین می کنیم.

اگر ناشنوا هستید یا نیازهای شنوایی یا گفتار دارید، لطفاً از طریق سرویس رله ملی با ما تماس بگیرید یا به ما ایمیل بفرستید. ما می توانیم قرار ملاقات یا تلفن اسکایپ با یک مترجم را بدون هیچ هزینه ای برای شما ترتیب بدهیم.