Mental Health Complaints Commissioner

ቅሬታን ማሰማት

የሚሰማዎትን በግልጽ መናገር ለእርስዎም ሆነ ለሌሎች ሰዎች የተሻለ አገልግሎቶችን ያስገኛል።

ድምጽዎን የማሰማት መብት አለዎት

በቪክቶሪያ ሕግ መሰረት፤

- እርስዎ ድምጽዎን በግልጽ የማሰማት ወይም የሕዝብ የአዕምሮ ጤና አገልግሎትን አስመልክቶ ቅሬታ የማሰማት መብት አለዎት
- ለእኛ ቅሬታዎን በማሰማትዎ የሚገጥምዎት ፍትሓዊነት የጎደለው ነገር አይኖርም::

እንደምን ድምጽዎን ከፍ አድርገው ማሰማትና ቅሬታ ማሰማት እንሚችሉ

በቀጥታ ከአገልግሎት ሰጪው ጋር ይነጋገሩ

እያንዳንዱ የሕዝብ ጤና አገልግሎት ድምጽዎን እንዲያሰሙና ስጋትዎችዎን እንዲገልጡ እርስዎን ለመርዳት የራሱ የሆነ ሂደት የግድ ሊኖረው ይገባል።

ከእኛ ጋር ይነጋገሩ። ይህን ማድረግ እንችላለንና፤

- በቀጥታ ለአገልግሎት ሰጪው ስጋትዎችዎን በማቅረብ እናግዝዎታለን
- ለስጋትዎችዎ እልባት ለማስገኘት ከእርስዎና አገልግሎት ሰጪው ጋር እንሰራለን
- ልንረዳዎ የማንችል ከሆነ፤ ሌሎች አማራጮች ላይ እንወያያለን።

እኛ ማን ነን?

እኛ የቪክቶሪያ ሕዝብ የአዕምሮ ጤና አገልግሎቶች ቅሬታዎችን በመፍታት እገዛ ለማድረገግና እንዲሻሻሉም ምክረ ሃሳብን ለማቅረብ በአዕምሮ ጤና ድንጋጌ (2014) የተቋቋምን፤ ገለልተኛ፣ የቅሬታ ሰሚ ስፔሽያሊስት ድርጅት ነን።

ምን ዓይነት ቅሬታዎችን ልናግዝ እንችላለን?

እኛ ቪክቶሪያ ውስጥ የሕዝብ አዕምሮ ጤና አገልግሎት ቅሬታዎችን በተመለከተ እንሠራለን። ይህም በግልጽ ድጎማ የተደረገለትን የአዕምሮ ጤና ማኅበረሰብ ድጋፍ አገልግሎቶችና በብሔራዊ የግብረ-አካል ጉዳት ፕሮግራም (National Disability Insurance Scheme) የአዕምሮ ጤና ማኅበረሰብ ድጋፍ አገልግሎቶች የተደጎመውን ያካተተ ነው።

አገልግሎቱን አስመልክቶ ቅሬታዎችን ያሳደረብዎትን ገጠመኞች፤ ግልጋሎትን የማግኘት፣ ሕክምናና ክብካቤን አካትቶ እገዛ ልናደርግልዎት እንችላለን። በእኛ በኩል ስጋትዎችዎን በተመለከተ ድጋፋችንን ልንቸርዎ ካልቻልን፤ ሌሎች እገዛ ሊያደርጉልዎ ከሚችሉቱ ጋር ለማገናኘት የሚቻለንን ሁሉ እንደርጋለን።

ቅሬታ ሊያሰማ የሚችለው ማን ይሆናል?

የሕዝብ የአዕምሮ ጤና ግልጋሎቶችን የሚጠቀሙ ሰዎች፣ ቤተሰቦች፣ ተከባካቢዎች፣ ድጋፍ ሰጪዎች፣ የአዕምሮ ጤና ሠራተኞችና ጓደኞች - ማናቸውም በቪክቶሪያ የሕዝብ የአዕምሮ ጤና አገልግሎት በሌላው ሰው ላይ የደረሰ ሁነት ከልብ ሥጋት ያሳደረበት ግለሰብ ቅሬታ ሊያሰማ ይችላል።

ከተጠቃሚዎች

በተጠቃሚው ጥያቄ ውክልና ያለው

ከማናቸውም የተጠቃሚውን ደህንነት አስመልክቶ ልባዊ የሆነ ስጋት ካደረበት

© State of Victoria, Mental Health Complaints Commissioner 2016

ቀጣይ

እርስዎ ተገልጋይ ካልሆኑስ ምን ይሆናል?

እኛ ከረካንበት፤ ድንጋጌው ያለ ተጠቃሚው ይሁንታ ቅሬታዎችን እንድንቀበል ይፈቅድልናል፤

— ልዩ ሁኔታዎች ሲኖሩና

— ቅሬታዎችን መቀበሉ የተገልጋዩን ደህነነት የማጎዳ ከሆነ

እርስዎ ተገልጋይ ካልሆኑ፤ እኛ ይህን ማድረግ እንችላለን፤

— ይሁንታን ለማግኘት ተገልጋዩን ማነጋገር

— በግል የእርስዎን ጉዳይ በተመለከተ ልዩ ሁነቶች ካሉ እንወያይበታለን

— ስጋትዎችዎን ለመከላት ሌሎች አማራጮችን በማፈላለጉ ረገድ እናግዝዎታለን።

ማንም ሰው እገዛ እንደምን መስጠት እንደምንችል ለመወያየት ሊገናኙን ይችላል። ይሁንታን አስመልክቶ ተጨማሪ መረጃ ለማግኘት www.mhcc.vic.gov.au/consent ን ይጎብኙ።

እኛ ሁሌም እንገኛለን

በአስተርጓሚዎች በኩል ማናቸውንም ቅሬታዎች እንቀበላለን፤ እናደምጣለን። አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ እርስዎን ለወጪ ሳንዳርግ እኛ አስተርጓሚ ማዘጋጀት እንችላለን።

እርስዎ መስማት የተሳነዎት ወይም የመስማት፣ አለያም የንግግር እርዳታ የሚያሻዎት ከሆኑ፤ እባክዎን በብሔራዊ የቅብብሎሽ አገልግሎት (National Relay Service) በኩል ወይም በኢሜይል ያግኙን። ቀጠሮ ልንይዝልዎት ወይም በስካይፕ እርስዎን ወጪው ሳይመለከትዎ አስተርጓሚ ማዘጋጀት እንችላለን።

ድምጽዎን ከፍ አድረገው ያሰሙ። የእርስዎ ተሞክሮ ፋይዳ አለውና።

ያነጋግሩን

ይደውሉ **1800 246 054**

ከቤት ውስጥ የስልክ መስመሮች በነጻ ይደውሉ

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

Interpreter

NATIONAL RELAY SERVICE

ፍለጋ ያድርጉ ‘Mental Health Complaints Commissioner’

© State of Victoria, Mental Health Complaints Commissioner 2016