

勇於說出，可以
爲你自己及其他
人改善服務。

你有發聲的權利

根據維州法例：

- 你有權就公共精神健康服務發聲或提出投訴
- 你不會因爲提出投訴而受到不公平對待

如何發聲和提出投訴

直接與該服務表達

每項公共精神健康服務都必定有一個程序，可協助閣下發聲與提出顧慮。

與我們通話，我們可以：

- 幫助你直接向該服務提出你的顧慮
- 與你及該服務合力化解你的顧慮
- 如果我們無法幫助，便會討論其他選擇

我們是誰？

我們是基於精神健康法 2014（法例）而設立的一個獨立及專業的投訴機構，以協助解決關乎維州公共精神健康服務的投訴，並提出改進的建議。

我們可以協助哪些投訴？

我們處理有關維州公共精神健康服務的投訴，包括由政府資助的精神健康社區支援服務和 NDIS（全國殘障保險計劃）資助的精神健康社區支援服務。

我們可以助你對某項服務的經歷提出投訴，其中包括取得服務、治療和護理等方面。如果我們不能幫助你解除顧慮，便會竭盡所能，令你可以接觸到能夠提供幫助的人。

誰可提出投訴？

接受公共精神健康服務的人、家人、照顧者、維護權益者、精神健康工作者和朋友 - 任何人士真正關心那些接觸過維州公共精神健康服務人士的經歷，都可以提出投訴。



使用服務者



由使用服務者要求充當的代表



任何真正關心使用服務者身心健康的人

Mental Health Complaints Commissioner 提出申訴

續上頁

假如你不是使用服務者又怎樣？

該法例容許我們在未經使用服務者同意下接受投訴，假如我們同意：

- 這是特殊情況，以及
- 接受投訴將不會對使用服務者的身心健康帶來害處。

如果你不是使用服務者，我們會：

- 聯繫使用服務者，徵求他們同意
- 討論你的個案是否可能存在特殊情況
- 助你探索其他方案，解決你顧慮的問題。

任何人士都可以與我們聯繫，和我們商討如何能幫助你，想取得與「同意」這問題有關的資訊，可瀏覽

www.mhcc.vic.gov.au/consent

你可以接觸我們

我們可通過傳譯員接受與聽取任何語言的投訴，我們將在你有需要時，為你安排免費的傳譯員服務。

如果你是失聰或需要聽力及語言援助，請通過全國中繼服務或發送電子郵件聯繫我們，我們可以預約或透過 Skype 通話方式，安排傳譯員免費為你服務。

勇於說出，
你的經歷
十分重要。

與我們通話

致電 1800 246 054

從固網電話致電可以免費通話

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



搜尋 'Mental Health
Complaints Commissioner'