

**Al expresarse  
puede mejorar  
los servicios  
para usted y  
para los demás.**

### Usted tiene el derecho de expresarse

En virtud del derecho de Victoria:

- usted tiene el derecho de expresarse o quejarse sobre un servicio público de salud mental
- no puede ser tratado injustamente por presentar una queja ante nosotros.

### Cómo expresarse y presentar una queja

*Hable directamente con el servicio*

Todo servicio público de salud mental debe contar con un proceso para ayudarle a expresarse y comunicar sus inquietudes.

*Hable con nosotros. Podemos:*

- ayudarle a comunicar sus inquietudes directamente con el servicio
- colaborar con usted y el servicio para ayudarle a resolver sus inquietudes
- hablar sobre otras opciones si no podemos ayudarle.

### Quiénes somos

Somos una organización independiente, especializada en quejas, creada por la Ley de Salud Mental de 2014 (la Ley) para ayudar a resolver quejas sobre los servicios públicos de salud mental de Victoria y recomendar mejoras.

### ¿Cuáles son las quejas con las que podemos ayudarle?

Nos ocupamos de las quejas sobre los servicios públicos de salud mental de Victoria. Esto incluye servicios comunitarios de apoyo a la salud mental con financiación pública y servicios comunitarios de apoyo a la salud mental con financiación NDIS (National Disability Insurance Scheme o Esquema Nacional de Seguro para personas con una Discapacidad).

Podemos ayudar con quejas sobre su experiencia con un servicio, lo que incluye cómo acceder a un servicio, tratamiento y cuidado. Si no podemos ayudarle con sus inquietudes, nos esforzaremos para ponerlo en contacto con otros que puedan.

### ¿Quiénes pueden presentar una queja?

Las personas que reciben servicios públicos de salud mental, sus familiares, cuidadores, defensores, trabajadores de salud mental y amigos – cualquier persona que tiene una preocupación genuina acerca de la experiencia de una persona con un servicio público de salud mental en Victoria puede presentar una queja.



usuarios



alguien que actúe a pedido de un usuario



alguien que tenga un interés genuino en el bienestar de un usuario

# Mental Health Complaints Commissioner Cómo efectuar una queja

(continuación)

## ¿Qué sucede cuando usted no es el usuario?

La Ley nos permite aceptar quejas sin el consentimiento del usuario, si estamos convencidos de que:

- existen circunstancias especiales y
- aceptar la queja no será perjudicial para el bienestar del usuario.

### Si usted no es el usuario, podemos:

- contactar al usuario para procurar su consentimiento
- considerar si existen circunstancias especiales en su caso individual
- ayudarlo a explorar otras opciones para resolver sus inquietudes.

Cualquier persona puede ponerse en contacto con nosotros para hablar sobre cómo podemos ayudarlo. Para obtener más información sobre consentimiento visitar: [www.mhcc.vic.gov.au/consent](http://www.mhcc.vic.gov.au/consent)

## Somos accesibles

Recibimos y escuchamos quejas en cualquier idioma a través de intérpretes. Podemos organizar el servicio de un intérprete sin cargo para usted cuando sea necesario.

Si usted es sordo o tiene una discapacidad auditiva o del habla, por favor, póngase en contacto con nosotros a través del Servicio Nacional de Transmisión o envíenos un correo electrónico. Podemos organizar una cita o llamada por Skype con un intérprete sin cargo.

**Exprésese.  
Su experiencia  
importa.**

### Llámenos

Llame al **1800 246 054**

Llamada sin cargo desde teléfonos fijos

[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)



Busque: 'Mental Health  
Complaints Commissioner'