

**Изразити
мишљење значи
побољшати
услуге за вас и
за друге људе**

Имате право да изразите своје мишљење

По закону Викторије:

- имате право да говорите или да се жалите на услуге за ментално здравље
- нећете бити третирани некоректно зато што подносите жалбу

Како говорити о жалби и како је поднети

Разговарајте директно са службом

Свака служба за ментално здравље мора да има процес, који помаже да слободно говорите о својим проблемима и да скренете пажњу на њих.

Разговарајте са нама. Ми можемо:

- да вам помогнемо да скренете пажњу на своје проблеме
- да радимо са вама и са службом са циљем да се реше ваши проблеми
- да разматрамо друге алтернативе, уколико ми не можемо да помогнемо

Ко смо ми?

Ми смо независна, специјализована организација за жалбе, донешена Законом о Менталном Здрављу 2014. (Закон) да би се помагало решавање жалби на државне службе за ментално здравље Викторије и за предлагање начина побољшања.

У вези са којим жалбама можемо да помогнемо?

Ми разматрамо жалбе на државне службе за ментално здравље Викторије. То укључује службе заједнице за ментално здравље, које финансира држава и службе заједнице за ментално здравље које финансира NDIS (Пационални програм за осигурање инвалидности).

Ми можемо да помогнемо у вези са жалбама на искуство са службом, укључујући жалбе на доступност на услугу, лечење и негу. Уколико не можемо да вам помогнемо, урадићемо све што је могуће да вас упутимо у друге службе, које могу да вам помогну.

Ко може да поднесе жалбу?

Особе, које користе државне услуге за ментално здравље, породице, старатељи, представници, радници у менталном здравству и пријатељи – било ко, ко је искрено забринут за нечије искуство са државним службама за ментално здравље Викторије може да поднесе жалбу.



Корисници



Особа, која заступа корисника на његов захтев



Било ко, ко се искрено интересује за здравље корисника

Mental Health Complaints Commissioner

Подношење жалбе

Шта се дешава, ако нисте корисник?

Закон дозвољава да прихватимо жалбе без корисникове сагласности, уколико смо утврдили да:

- постоје посебне околности и
- прихватање жалбе није штетно за корисниково здравље.

Уколико нисте корисник, можемо да:

- ступимо у контакт са корисником да бисмо добили сагласност
- разматрамо да ли постоје посебне околности у вашем случају
- помогнемо да нађете друге алтернативе да бисте решили ваше проблеме.

Било ко може да ступи у контакт са нама и да разговара са нама како можемо да помогнемо. За више информација о сагласности погледајте www.mhcc.vic.gov.au/consent

Ми смо доступни

Ми примамо и слушамо жалбе на било којем језику преко тумача. Организоваћемо тумача бесплатно, кад код вам је потребно.

Уколико имате оштећен слух или ако су вам потребна помагала за слух или говор, молимо ступите са нама у контакт преко National Relay Service или нам пошаљите имејл. Можемо да закажемо термин или да вас позовемо преко Скајпа са тумачем, бесплатно.

Израдите своје мишљење Ваше искуство је важно

Разговарајте са нама
Позовите **1800 246 054**

Бесплатни позиви са фиксних телефона
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



Тражите “Mental Health
Complaints Commissioner”