

### من نحن؟

نحن منظمة مستقلة متخصصة في الشكاوى تم تشكيلها بناء على مرسوم الصحة العقلية والنفسية 2014 (المرسوم) للمساعدة في حل الشكاوى حول خدمات الصحة العقلية والنفسية العامة في ولاية فكتوريا ولاقتراح التحسينات.

### ما هي الشكاوى التي نستطيع تقديم المساعدة فيها؟

نحن نتعامل مع الشكاوى حول خدمات الصحة العقلية والنفسية العامة في ولاية فكتوريا. هذه تتضمن خدمات الصحة العقلية والنفسية لدعم الجالية والممولة من قبل الحكومة وخدمات الصحة العقلية والنفسية لدعم الجالية والممولة من قبل NDIS (نظام تأمين الإعاقة الوطني). باستطاعتنا مساعدتك في الشكاوى المتعلقة بتجربتك مع الخدمة، ومن ضمنها الحصول على الخدمة والعلاج والرعاية. إذا لم يكن باستطاعتنا مساعدتك في ما يتعلق بما يقلقك، سوف نبذل أفضل جهدنا لإبقتك على اتصال بأخرين يستطيعون القيام بذلك.

### من بإمكانه التقدم بشكوى؟

الأشخاص الحاصلون حالياً على خدمات الصحة العقلية والنفسية والعائلات ومقدمو الرعاية وعمال الصحة العقلية والنفسية والأصدقاء - باستطاعة أي شخص مهتم حقاً بتجربة أحد الأشخاص مع خدمة الصحة العقلية والنفسية العامة في ولاية فكتوريا أن يتقدم بشكوى.



أي شخص يوجد لديه اهتمام حقيقي بصالح الزبون



شخص يعمل بناء على طلب من زبون



الزبان

يَحْسِنُ كَلَامَكَ  
الْخِدْمَاتُ لَكَ  
وَلِلْأَشْخَاصِ الْآخَرِينَ

### لديك الحق بأن تتكلم

بناء على قانون ولاية فكتوريا:

— لديك الحق بأن تتكلم وبأن تشتكي حول خدمة الصحة العقلية والنفسية

— لن يتم التعامل معك بصورة غير عادلة إذا تقدمت بشكوى إلينا.

### كيف تتكلم وتقدم شكوى

تحدث مع الخدمة مباشرة

يجب أن توجد لدى كل خدمة صحة عقلية ونفسية عامة عملية لمساعدتك في التكلم والتعبير عما يقلقك.

تحدث معنا. باستطاعتنا أن:

— نساعدك في التعبير عما يقلقك للخدمة مباشرة

— نعمل معك ومع الخدمة للمساعدة في حل ما يقلقك

— نناقش الخيارات الأخرى، إذا لم نقدر على مساعدتك.

# Mental Health Complaints Commissioner

تقديم شكوى

## تكلم تجربتك لها تأثير

تحدث معنا

اتصل على الرقم 1800 246 054

مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية

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



ابحث عن

'Mental Health Complaints Commissioner'

تابع من

### ما الذي يحصل إذا لم تكن زبوناً؟

يتيح لنا المرسوم قبول شكاوى بدون موافقة الزبون،  
إذا اقتنعنا بأنه:

— لا توجد هناك ظروف خاصة و

— لن يضر قبول الشكاوى بصالح الزبون.

### إذا لم تكن زبوناً، باستطاعتنا:

— الاتصال بالزبون للحصول على موافقته

— مناقشة ما إذا كانت هناك ظروف خاصة قد تكون  
موجودة في قضيتك الفردية

— مساعدتك في استكشاف خيارات أخرى لحل ما يقلقك.

يستطيع أي شخص أن يتصل بنا لمناقشة كيف  
بإمكاننا أن نساعد. للمزيد من المعلومات عن الموافقة

زر [www.mhcc.vic.gov.au/consent](http://www.mhcc.vic.gov.au/consent)

### يمكن الوصول إلينا بسهولة

نحن نتلقى شكاوى ونستمع إليها في أي لغة عبر المترجمين  
الشفهيين. سوف نقوم بتأمين مترجم بدون تحميلك تكاليف  
عندما تكون هناك حاجة لذلك.

إذا كنت أصماً أو كنت تتطلب دعماً في السمع أو الحديث، الرجاء  
اتصل بنا عبر ناشونال ريلاي سرفيس National Relay Service  
أو أرسل بريداً إلكترونياً لنا. باستطاعتنا ترتيب موعد أو  
تأمين مكالمة عبر سكايب مع مترجم شفهي بدون تكلفة.