

**发表意见可以
改善给您和其
他人的服务。**

您有权发表意见

维多利亚州法律规定：

- 您有权对公共精神健康服务发表意见或投诉
- 您不可以因为向我们投诉而受到不公平对待。

如何发表意见和投诉

直接找服务机构谈谈

每个公共精神健康服务机构都必须有一个程序来帮助您发表意见和提出担心的问题。

找我们谈谈。我们能够：

- 帮助您直接向服务机构提出所担心的问题
- 与您和服务机构协作来帮助解决您担心的问题
- 讨论其他选择（如果我们无法帮助）。

机构简介

我们是按照《2014年精神健康法》（简称《精神健康法》）创立的一家独立的专业投诉解决机构，帮助解决对维多利亚州公共精神健康服务的投诉，并且推荐改善措施。

我们可以帮助解决什么投诉？

我们处理对维多利亚州公共精神健康服务的投诉。这包括公共资助的精神健康社区支持服务以及NDIS（全国残障保险计划）资助的精神健康社区支持服务。

我们可以帮助解决对您的服务经历—包括获得服务、治疗和照顾方面的投诉。如果我们无法帮助您解决您担心的问题，我们会尽力让您与能够帮助的其他机构取得联系。

谁可以提出投诉？

获得公共精神健康服务的人士及其家人、照顾者、代言人、精神健康工作者和朋友—任何人对某人在维多利亚州公共精神健康服务的经历真正感到担心，都可以投诉。



服务使用者



应服务使用者请求行事的人士



对服务使用者的福祉具有真正兴趣的任何人

Mental Health Complaints Commissioner 投诉

接上页

如果您不是服务使用者会怎么样？

如果我们确信存在以下情况，《精神健康法》允许我们在未获得服务使用者同意下接受投诉：

- 存在特殊情况，而且
- 接受投诉不会有损服务使用者的福祉。

如果您不是服务使用者，我们可以：

- 与服务使用者联系并征求他们的同意
- 讨论在您的个案中是否可能存在特殊情况
- 帮助您探索解决所担心问题的其它选择。

任何人都可以与我们联系，讨论我们能够提供怎样的帮助。如要了解有关同意的更多情况，请浏览：

www.mhcc.vic.gov.au/consent

我们提供服务方便

我们通过口译员接受和聆听使用任何语言的投诉。需要时我们会免费为您安排口译员。

如果您是聋人或者有听力或言语支持需要，请通过全国中转服务（National Relay Service）与我们联系，或者给我们发电子邮件。我们可以免费为您预约口译员或者通过 Skype 打电话给口译员。

**发表意见。
您的体验
非常重要。**

跟我们谈谈

请致电 1800 246 054

使用固定电话致电免费

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



搜索 'Mental Health
Complaints Commissioner'