

**Η γνώμη σας βελτιώνει
τις υπηρεσίες για
εσάς και για άλλους
ανθρώπους.**

Έχετε το δικαίωμα να πείτε τη γνώμη σας

Σύμφωνα με το νόμο της Βικτώριας:

- Έχετε το δικαίωμα να πείτε τη γνώμη σας ή να παραπονεθείτε για μια δημόσια υπηρεσία ψυχικής υγείας
- δεν επιτρέπεται να αντιμετωπίζεστε άδιστα, επειδή κάνατε ένα παράπονο σε εμάς.

Πώς να πείτε τη γνώμη σας και να υποβάλετε ένα παράπονο

Μιλήστε απευθείας στην υπηρεσία

Κάθε δημόσια υπηρεσία ψυχικής υγείας πρέπει να έχει μια διαδικασία για να σας βοηθήσει να πείτε τη γνώμη σας και να εκφράσετε τις ανησυχίες σας.

Μιλήστε μας. Μπορούμε:

- να σας βοηθήσουμε να εκφράσετε τις ανησυχίες σας απευθείας στην υπηρεσία
- να συνεργαστούμε μαζί σας και την υπηρεσία για να βοηθήσουμε στην επίλυση των ανησυχιών σας
- να συζητήσουμε άλλες επιλογές, αν δεν είμαστε σε θέση να σας βοηθήσουμε.

Ποιοί είμαστε;

Είμαστε μια ανεξάρτητη, εξειδικευμένη οργάνωση παραπόνων που ιδρύθηκε με το Νόμο του 2014 περί Ψυχικής Υγείας (ο Νόμος), για να βοηθά στην επίλυση παραπόνων για τις βικτωριανές δημόσιες υπηρεσίες ψυχικής υγείας και να προτείνει βελτιώσεις.

Για ποιά παράπονα μπορούμε να βοηθήσουμε;

Ασχολούμαστε με παράπονα σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες ψυχικής υγείας στη Βικτώρια. Αυτό περιλαμβάνει δημόσια χρηματοδοτούμενες κοινοτικές υποστηρικτικές υπηρεσίες ψυχικής υγείας και κοινοτικές υποστηρικτικές υπηρεσίες ψυχικής υγείας που χρηματοδοτούνται από το NDIS (Εθνικό Ασφαλιστικό Σύστημα Αναπηρίας).

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε για παράπονα σχετικά με την εμπειρία σας με μια υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων της πρόσβασης σε μια υπηρεσία, της θεραπείας και της φροντίδας. Αν δεν μπορούμε να βοηθήσουμε στα θέματα που σας απασχολούν, θα κάνουμε το καλύτερο δυνατό για να σας φέρουμε σε επαφή με άλλους που μπορούν.

Ποιος μπορεί να υποβάλει ένα παράπονο;

Άτομα που λαμβάνουν υπηρεσίες δημόσιας υγείας, οικογένειες, φροντιστές, εκπρόσωποι, εργαζόμενοι στην ψυχική υγεία και φίλοι - κάθε άτομο που ανησυχεί πραγματικά για την εμπειρία κάποιου σε μια δημόσια υπηρεσία ψυχικής υγείας στη Βικτώρια, μπορεί να υποβάλει ένα παράπονο.



Καταναλωτές



**Άτομο που ενεργεί
κατόπιν απήγατος
του καταναλωτή**



**Οποιοσδήποτε έχει
γνήσιο ενδιαφέρον
για την ευημερία
του καταναλωτή**

Mental Health Complaints Commissioner Υποβολή Παραπόνων

συνέχεια

Τι θα συμβεί αν δεν είστε ο καταναλωτής;

Ο Νόμος μας επιτρέπει να δεχτούμε παράπονα, χωρίς τη συγκατάθεση του καταναλωτή, αν αποδεχθούμε ότι:

- συντρέχουν ειδικές περιστάσεις και
- η αποδοχή του παράπονου δεν θα είναι επιζήμια για την ευημερία του καταναλωτή.

Εάν δεν είστε ο καταναλωτής, μπορούμε:

- να επικοινωνήσουμε με τον καταναλωτή και να επιδιώξουμε τη συγκατάθεσή του
- να συζητήσουμε αν υπάρχουν ειδικές περιστάσεις στη δική σας περίπτωση
- να σας βοηθήσουμε να διερευνήσετε άλλες επιλογές για επίλυση των ανησυχιών σας.

Οποιοσδήποτε μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας για να συζητήσουμε το πώς μπορούμε να βοηθήσουμε. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συναίνεση επισκεφτείτε το www.mhcc.vic.gov.au/consent

Είμαστε προσιτοί

Παίρνουμε και ακούμε παράπονα σε οποιαδήποτε γλώσσα μέσω διερμηνέων. Όταν χρειάζεται, κανονίζουμε για διερμηνέα χωρίς κανένα κόστος για σας.

Εάν πάσχετε από κώφωση ή έχετε ανάγκες υποστήριξης ακοής ή ομιλίας, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης ή στείλτε μας email. Μπορούμε να κανονίσουμε ένα ραντεβού με διερμηνέα ή με κλήση στο Skype χωρίς κανένα κόστος για εσάς.

**Πείτε τη γνώμη σας.
Η εμπειρία σας
έχει σημασία.**

Μιλήστε μαζί μας

Καλέστε το **1800 246 054**

δωρεάν κλήση από σταθερό τηλέφωνο

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



Αναζήτηση για 'Mental Health
Complaints Commissioner'