

## हम मानसिक स्वास्थ्य शिकायत आयुक्त (MHCC) हैं।

### हम कौन हैं?

मानसिक स्वास्थ्य शिकायत आयुक्त (Mental Health Complaints Commissioner - MHCC) एक स्वतंत्र निकाय है, जो विक्टोरिया की मानसिक जनस्वास्थ्य सेवाओं के बारे में शिकायतों का निपटान करता है। इसमें सार्वजनिक अस्पतालों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ भी शामिल हैं।

### हम क्या करते हैं?

यदि आपको, या आपसे देखभाल प्राप्त करने वाले किसी व्यक्ति को मानसिक स्वास्थ्य आकलन या उपचार प्राप्त करते समय नकारात्मक अनुभव हुआ है, तो आपके पास शिकायत करने का अधिकार है। आप सीधे सेवा के पास शिकायत कर सकते/सकती हैं या आप हमारे पास सेवा के बारे में शिकायत करने के लिए MHCC से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

### हम सहायता कैसे कर सकते हैं?

जब आप हमारे पास किसी सेवा के बारे में शिकायत करने के लिए कॉल करते/करती हैं या ईमेल भेजते/भेजती हैं, तो एक MHCC समाधान अधिकारी (Resolution Officer - RO) आपकी चिंताओं को सुनेगा और आपके अधिकारों को समझने में आपकी मदद करेगा। RO आपके इच्छित परिणामों और उपलब्ध विकल्पों के बारे में चर्चा करेगा। हम सेवा के साथ आपकी चिंताओं को व्यक्त करके आपकी सहायता कर सकते हैं, या आपकी चिंताओं को हल करने के लिए आपके व सेवा के साथ मिलकर काम कर सकते हैं। यदि हम आपकी चिंताओं में मदद नहीं कर सकते हैं, तो हम ऐसे लोगों से आपका संपर्क कराने की पूरी कोशिश करेंगे जो यह कर सकते हैं। हमारी सेवाएँ निःशुल्क हैं और हम अधिकांश भाषाओं में शिकायतें स्वीकार कर सकते हैं। यदि आपको सुनाई नहीं देता है अथवा आपकी सुनने या बोलने की क्षमता में खामी है, तो आप राष्ट्रीय रिले सेवा के माध्यम से हमसे बात कर सकते/सकती हैं, या हम उनके माध्यम से आपके लिए कॉल की व्यवस्था कर सकते हैं। याद रखें, शिकायतों से आपके और अन्य लोगों के लिए विक्टोरिया की मानसिक स्वास्थ्य प्रणाली में सुधार हो सकता है।

फोन: 1800 246 054 ईमेल: [help@mhcc.vic.gov.au](mailto:help@mhcc.vic.gov.au)

वेबसाइट: <https://www.mhcc.vic.gov.au/>