

## 我的投诉是如何得到处理的?

- 所有的投诉在收到后都会立即或者在2个工作日之内声明收到。
- 根据自然正义的原则, 被投诉人有被告知的权利, 并且给其机会对所提的关切进行回应。您如果不想这种事情发生, 请尽快通知服务处。
- 对于所有投诉的处理都将是公平和保密的。
- 请务必了解, 您的投诉将被安全保存, 不会成为您的医疗记录的一部分。
- 消费者意见服务处 (Consumer Advisory Service) (CAS)旨在尽快解决所有的投诉 (比较复杂的问题可能需要更长的时间才能解决)。

## 第三方投诉

- 您如果代表别人进行投诉, 可能需要病人的同意。

## 口译

南阿德莱德地方卫生系统(SALHN) 承认您的文化、信仰和价值观有受到尊重的权利。如果需要, 可以为您安排口译。病人和家人不需要支付口译的费用。

## 对我们的回应不满意?

在极少数情况下, 当问题或关切无法在医院层面解决时, 消费者可以联系独立的投诉和代言组织。这些组织包括:

卫生和社区服务投诉专员

电话 08 8226 8666 或乡村免费电话 1800 232 007

[www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

残疾及精神健康社区访客服务系统

电话: 08 7425 7802 或乡村免费电话 1800 606 302

[www.sa.gov.au/](http://www.sa.gov.au/) (然后搜索 Community Visitor Scheme)。

公众代言办公室

电话: 08 8342 8200 或乡村免费电话 1800 066 969

[www.opa.sa.gov.au](http://www.opa.sa.gov.au)

# 评议权

您有权对为您提供的医护服务提出评议, 并且我们保证您的医护服务不会受到连累。



## 如需更多信息

电话: 8204 5433 或 访问: FMC 2层 (紧挨收款处)

电邮: [HealthSALHNConsumerAdvisory@sa.gov.au](mailto:HealthSALHNConsumerAdvisory@sa.gov.au)

写信: C/- Level 2 Flinders Medical Centre.

Flinders Drive, Bedford Park SA 5042



一些消费者对本文件进行了核对与背书。



Interpreter



<https://creativecommons.org>

© Department for Health and Wellbeing, Government of South Australia.  
All rights reserved. Printed October 2021.

# 帮助我们了解 您的体验



Government  
of South Australia

Health  
Southern Adelaide  
Local Health Network

Simplified Chinese/Mandarin

## 您的体验很重要

无论您是否有过良好的体验，还是有某些关切，我们都想听听您对于我们的服务和您得到的医疗的质量有什么看法。

我们对所有的反馈都认真对待，并且确保与我们的员工分享所有积极的反馈。我们也理解您有时可能对为您提供的服务不满意。如果我们做错了什么，我们希望有机会尽快协助您解决问题。

运作原则  
倾听、行动  
更好、一道



## 您有吗...

### 建议或表扬

您如果想提出改善建议或者提出表扬，您可以：

- 要求与您的病房的护士长（Nurse Unit Manager）讲话或直接写信 **或者**
- 填写病房提供的消费者/病人反馈表（Consumer/Patient Feedback Form）。

我们将把您的建议或表扬分享给相关科室和管理层进行核对、讨论和考虑。

### 我如果有不满应该做什么？

您如果对医疗服务的任何方面不满意，我们鼓励您讲给您的医护团队的成员。这包括您的护士或医生。您的医护团队熟悉您的情况，可能会立即解决您的关切。

您如果是医院的当前病人，我们强烈建议您与照顾您的员工交谈。或者，您可以要求与病房的护士长或值班协调员（Shift Coordinator）讲话。

首先与您的医护人员讲，有助于更迅速地解决您的关切。

### 事情没有解决？

您如果您对您的关切的处理仍不满意，请联系消费者意见服务处（Consumer Advisory Service）。

### 我们的愿景

欣欣向荣的社区  
可靠的卫生系统

CAS的作用是：

- 协助解决投诉；
- 确保投诉在有适当技能员工的协助下得到调查；和
- 作为您的反馈结果，建议服务负责人可以做出什么样的改善。

### 怎样联系 CAS

电话: 8204 5433 或访问: FMC 2层 (紧挨收款处)

电邮: [HealthSALHNConsumerAdvisory@sa.gov.au](mailto:HealthSALHNConsumerAdvisory@sa.gov.au)

写信: C/- Level 2 Flinders Medical Centre.

Flinders Drive, BEDFORD PARK SA 5042

### 消费者意见服务处

消费者意见服务处 (CAS)是在这里帮助您的，如果您对在南阿德莱德地方卫生系统SALHN)受到的医护服务有任何问题、关切、表扬或建议。