



# उपभोक्ताओं के लिए शीर्ष सुझाव: शिकायत करना

- अपनी शिकायत को लिख लें या अपने भरोसे के किसी व्यक्ति को उसकी जानकारी दें।
- विचार करें कि आप क्या हासिल करना चाहते हैं, यह उचित है और देखभाल करने वाले व्यक्ति के सर्वोत्तम हित में होगा।
- सेवा प्रदाता से तुरंत और सीधे अपनी शिकायत कर आपको संतोषजनक समाधान मिलने की संभावना अधिक होती है।
- यदि आप स्वयं शिकायत करने में असमर्थ हों तो अपने अधिवक्ता की सहायता लेने पर विचार करें।
- यदि आपकी शिकायत जटिल या अधिक गंभीर हो, तो किसी वरिष्ठ अधिकारी से बात करना सबसे अच्छा होता है।
- कभी-कभी मुलाकात करना अच्छा होता है जिससे कि वे बिना किसी व्यवधान के आपकी बातों को ध्यानपूर्वक सुन सकें।
- सेवा प्रदाता की शिकायत प्रक्रिया और उसके निपटान की समय अवधि के बारे में पूछें।
- जितना संभव हो विस्तार से जानकारी दें। इससे सेवा प्रदाता को आपकी शिकायत को समझने में सहायता मिलेगी।
- आपको गुस्सा आ सकता है या आप निराश हो सकते हैं। शांत और साफ़ मन से बेहतर उत्तर प्राप्त करने की संभावना बढ़ जाती है।
- कभी-कभी सेवा प्रदाता गलती होने पर क्षमा माँगना सही नहीं समझते हैं। यदि आप क्षमा मंगवाना चाहते हैं तो उन्हें इसकी जानकारी दें, और घटना का स्पष्टीकरण मांगें और ऐसा दोबारा नहीं हो इसके लिए उठाए जाने वाले कदमों के बारे में जानकारी प्राप्त करें।

## आगे के कदम

यदि आपको अपनी शिकायत का जवाब नहीं मिलता है या आप प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमसे या एक वकील से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत कैसे उठाएं, इस बारे में अधिक जानकारी के लिए, आप हमारी वेबसाइट पर संसाधन पा सकते हैं [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)।

यदि आप एक वृद्ध देखभाल वकील से संपर्क करना चाहते हैं, तो 1800 700 600 पर कॉल करें।

यदि आप इसे अपने दम पर या एक वकील की मदद से नहीं कर सकते हैं, तो **Aged Care Quality and Safety Commission** आपका समर्थन कर सकता है।

आप हमसे 1800 951 822 पर संपर्क कर सकते हैं।



इस प्रकाशन में उपलब्ध सभी जानकारी जनवरी 2019 के अनुसार सही है।



फ़ोन

1800 951 822



वेब

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



लिखें

Aged Care Quality and  
Safety Commission

GPO Box 9819, आपकी राजधानी में