



Полезные советы потребителям: как подать жалобу

- Запишите свои проблемы или обсудите их с теми людьми, которым вы доверяете.
- Подумайте, чего именно вы хотите добиться, разумно ли это и будет ли отвечать интересам лица, получающего уход.
- Если вы подаете жалобу поставщику услуг напрямую в безотлагательном порядке, у вас появляются высокие шансы добиться ее удовлетворительного урегулирования.
- Подумайте о том, чтобы воспользоваться помощью адвоката, если вы чувствуете, что не можете самостоятельно решить вопрос.
- Если ваша жалоба носит сложный или более серьезный характер, лучше всего пообщаться с руководящим должностным лицом.
- В некоторых случаях полезно выделить время для встречи, чтобы специалист мог сосредоточиться на том, что вы говорите, без отвлекающих факторов.
- Поинтересуйтесь процедурой подачи жалоб поставщику услуг, а также сроками рассмотрения.
- Предоставьте как можно больше подробностей. Это поможет поставщику услуг понять суть вашей жалобы.
- Вы можете чувствовать злость или разочарование. Вы с высокой вероятностью получите более основательный ответ, если будете сохранять спокойствие и четко излагать факты.
- В некоторых случаях поставщики услуг не думают о том, чтобы принести извинения, когда что-то не заладилось. Если вы хотите получить извинения, сообщите о своем желании, а также попросите объяснить, что произошло и какие меры будут приняты, чтобы предотвратить подобные ситуации в дальнейшем.

Дальнейшие действия

Если вы не получили ответа на свою жалобу или не удовлетворены полученным ответом, вы можете обратиться к нам или к адвокату.

Для получения дополнительной информации о том, как подать жалобу, ознакомьтесь с ресурсами на нашем сайте **agedcarequality.gov.au**.

Если вы хотите обратиться к адвокату по вопросам ухода за пожилыми людьми, позвоните по номеру 1800 700 600.

Если вы не можете сделать это самостоятельно или при помощи адвоката, **Aged Care Quality and Safety Commission** может предоставить вам поддержку.

Вы можете связаться с нами по телефону **1800 951 822**.



Вся информация, содержащаяся в этом сообщении, верна по состоянию на январь 2019 года.



Телефон

1800 951 822



Сайт

agedcarequality.gov.au



Почта

Aged Care Quality and Safety
Commission
GPO Box 9819 (в столице вашего
штата)