

## Πώς διαχειρίζεται το παράπονό μου;

- Όλα τα παράπονα θα εξεταστούν μόλις παραληφθούν ή εντός 2 εργάσιμων ημερών
- Σύμφωνα με τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης, τα καταγγελλόμενα πρόσωπα έχουν το δικαίωμα να ενημερωθούν και να τους δωθεί η ευκαιρία να απαντήσουν στις ανησυχίες που έχουν διατυπωθεί. Εάν δεν επιθυμείτε να συμβεί αυτό, παρακαλούμε να ενημερώσετε την υπηρεσία το συντομότερο δυνατόν.
- Όλα τα παράπονα διαχειρίζονται δίκαια και εμπιστευτικά.
- Είναι σημαντικό να σημειώσετε ότι οι λεπτομέρειες του παραπόνου προστατεύονται με ασφαλές τρόπο και δεν αποτελούν μέρος του ιατρικού φακέλου σας.
- Στόχος της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας Καταναλωτών (CAS) είναι η επίλυση όλων των παραπόνων το συντομότερο δυνατόν (οι πιο περίπλοκες ανησυχίες ενδέχεται να χρειαστούν περισσότερο χρόνο για να επιλυθούν).

## Παράπονα τρίτων προσώπων

- Εάν διατυπώνετε παράπονο εκ μέρους κάποιου άλλου ατόμου, ενδέχεται να απαιτείται η συγκατάθεση του ασθενούς.

## Διερμηνείες

Το SALHN αναγνωρίζει το δικαίωμά σας για σεβασμό του πολιτισμού, των πεποιθήσεων και των αξιών σας. Η υπηρεσία διερμηνείας μπορεί να κανονιστεί για εσάς, αν χρειαστεί. Οι ασθενείς και οι οικογένειές τους δεν χρεώνονται για τις υπηρεσίες διερμηνείας.

## Δυσάρεστημένοι με την απάντησή μας;

Στη σπάνια περίπτωση που τα ζητήματα ή οι ανησυχίες δεν μπορούν να επιλυθούν σε νοσοκομειακό επίπεδο, οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνήσουν με ανεξάρτητους οργανισμούς διαχείρισης παραπόνων και συνηγορίας. Οι οργανισμοί αυτοί είναι:

Health and Community Services Complaints Commissioner  
Τηλ.: 08 8226 8666 ή Δωρεάν κλήση 1800 232 007  
[www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

Disability and Mental Health Community Visitor Scheme  
Τηλ.: 08 7425 7802 ή Δωρεάν κλήση 1800 606 302  
[www.sa.gov.au/](http://www.sa.gov.au/) (και στη συνέχεια, κάντε αναζήτηση Community Visitor Scheme).

Office of the Public Advocate  
Τηλ.: 08 8342 8200 ή Δωρεάν κλήση 1800 066 969  
[www.opa.sa.gov.au](http://www.opa.sa.gov.au)

# Δικαίωμα σχολιασμού

Έχετε το δικαίωμα να σχολιάσετε τη φροντίδα που σας παρέχεται και εγγυόμαστε ότι η φροντίδα που σας παρέχεται δεν θα επηρεαστεί με κανέναν τρόπο.



# Βοηθήστε μας να μάθουμε από την εμπειρία σας

## Για περισσότερες πληροφορίες

Τηλεφωνήστε στο: 8204 5433 ή Επισκεφθείτε:

FMC Level 2 (Δίπλα από το Γραφείο Cashier)

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

Γράψτε στο: C/- Level 2 Flinders Medical Centre,  
Flinders Drive, Bedford Park SA 5042



This document has been reviewed and endorsed by consumers.



Interpreter



<https://creativecommons.org>

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



Government of South Australia

Health  
Southern Adelaide  
Local Health Network

GREEK/ΕΛΛΗΝΙΚΑ

## Η εμπειρία σας είναι σημαντική

Είτε είχατε μια καλή εμπειρία, είτε είχατε ανησυχίες, θα θέλαμε να ακούσουμε τη γνώμη σας για τις υπηρεσίες μας και την ποιότητα της φροντίδας που λάβατε. Λαμβάνουμε πολύ σοβαρά υπόψη όλα τα σχόλια και διασφαλίζουμε ότι όλα τα θετικά σχόλια κοινοποιούνται στο προσωπικό μας. Κατανοούμε επίσης ότι, κατά καιρούς ενδέχεται να μην είστε ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που σας παρέχονται.

### ΑΡΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Να ακούμε, να ενεργούμε, να γινόμαστε καλύτεροι, μαζί

Εάν κάτι δεν κάναμε σωστά, θα θέλαμε την ευκαιρία να σας βοηθήσουμε να επιλύσουμε το ζήτημα το συντομότερο δυνατόν.

## Έχετε...

### Μία πρόταση ή έπαινο

Αν θέλετε να κάνετε μια πρόταση για βελτίωση ή να διατυπώσετε έναν έπαινο μπορείτε να:

- Ζητήστε να μιλήσετε ή να γράψετε απευθείας στον Προϊστάμενο Νοσηλευτικής Μονάδας του θαλάμου σας Ή
- Συμπληρώστε το Έντυπο Σχολίων Καταναλωτή/Ασθενή που διατίθεται στον θάλαμο.

Οι προτάσεις ή οι έπαινοι σας θα κοινοποιηθούν στους σχετικούς φορείς και τη διοίκηση για αναθεώρηση, συζήτηση και εξέταση.



### Τι πρέπει να κάνω αν έχω ένα παράπονο;

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με οποιαδήποτε πτυχή των υπηρεσιών υγείας, σάς ενθαρρύνουμε να μας ενημερώσετε μιλώντας με ένα μέλος της ομάδας της υγειονομικής περίθαλψής σας. Σε αυτή την ομάδα περιλαμβάνεται και ο νοσηλευτής ή ο γιατρός σας. Η ομάδα υγειονομικής περίθαλψης είναι εξοικειωμένη με την κατάσταση σας και μπορεί να είναι σε θέση να επιλύσει την ανησυχία σας αμέσως.

Εάν είστε εσωτερικός ασθενής στο νοσοκομείο, σας συνιστούμε να μιλήσετε με το μέλος του προσωπικού που σας φροντίζει. Εναλλακτικά, μπορείτε να ζητήσετε να μιλήσετε με τον Προϊστάμενο της Νοσηλευτικής Μονάδας (Nurse Unit Manager) ή τον Συντονιστή της Βάρδιας (Shift Coordinator) του θαλάμου σας.

Μιλώντας με τον πάροχο υγειονομικής περίθαλψης σε πρώτη φάση βοηθά στην επίλυση των ανησυχιών σας πιο γρήγορα.

### Δεν επιλύθηκαν οι ανησυχίες σας;

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο διαχείρισης των ανησυχιών σας, επικοινωνήστε με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία Καταναλωτών (Consumer Advisory Service).

### ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Μια ακμάζουσα κοινωνία, ένα αξιόπιστο δίκτυο υγείας

### Η Συμβουλευτική Υπηρεσία Καταναλωτών

Η Συμβουλευτική Υπηρεσία Καταναλωτών (Consumer Advisory

Service (CAS)) είναι εδώ για να σας βοηθήσει αν έχετε μία ερώτηση, ανησυχία, έπαινο ή πρόταση σχετικά με τη φροντίδα που λάβατε εντός του Τοπικού Δικτύου Υγείας της Νότιας Αδελαΐδας (Southern Adelaide Local Health Network (SALHN)). Ο ρόλος της CAS είναι να:

- Παρέχει βοήθεια για την επίλυση παραπόνων,
- Διασφαλίζει ότι τα παράπονα διερευνώνται με τη βοήθεια κατάλληλα εξειδικευμένου προσωπικού, και
- Συμβουλεύει τους διευθυντές υπηρεσιών σχετικά με βελτιώσεις που μπορούν να γίνουν ως αποτέλεσμα των σχολίων σας.

### Πως να επικοινωνήσετε με την CAS

Τηλεφωνήστε στο: 8204 5433 ή Επισκεφθείτε: FMC Level 2 (Δίπλα από το Γραφείο Cashier)

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

Γράψτε στο: C/- Level 2 Flinders Medical Centre.

Flinders Drive, BEDFORD PARK SA 5042