提供反馈

我们欢迎所有的反馈。我们希望您和我们分享您的经历，以使我们了解哪个领域能够改善，哪里做得好的地方能够进而做得更多。

反馈可以是赞扬、建议、担忧的问题或投诉。

您可以匿名提供建议，如果您愿意。

如果您希望我们联系您，请留下您的联系方式。

您如何给我们反馈

我们有很多方式可以让您给我们提供反馈。

- 反馈表 – 可以在前台或等待区的表格及反馈箱找到。
- 前往我们的网站 www.healthability.org.au
- 给我们发送邮件 quality@healthability.org.au
- 直接向您的医疗护理人员反映，或者，也欢迎您拨打电话**9430 9100**来要求与一名服务经理对话

我们如何处理您的反馈

我们研究如何在未达到期望的领域进行改进。

当我们表现超过期望时，我们与员工一同庆祝。

我们跟踪任何动态，并让我们的高管和董事会了解客户如何体验我们的服务。

我们如何处理您的投诉与担忧

我们认真对待投诉，并将迅速而公正的面对。您的服务不会受到任何影响。

您可以用外部支持人士或代言人来帮助您投诉。

当收到您的投诉，我们将：

- 在三个工作日内联系您，确认收到您的投诉，并告知谁是您的联系人
- 询问您希望在提出问题后看到发生什么
- 如果您愿意，鼓励您参与处理过程
- 致力于在30天或更多时间内调查您的投诉。有些事务可能更复杂因而需要更长时间来解决。如果是那样，我们会与您保持联系。
- 如果您对我们如何处理或回复您的投诉不满意，我们鼓励您升级投诉。您可以联系以下人员:
- 您不满服务领域的总经理（General Manager）电话 9430 9100。
- 我们的质量经理电话（Quality Manager）9430 9100。
- 我们的首席执行官（Chief Executive Officer）电话 98902220

外部

- 医疗投诉委员（Health Complaints Commissioner）1300 582 113 www.hcc.vic.gov.au
- 全国残障保险计划质量与安全保障委员会（NDIS Quality and Safegurarding） www.ndiscommission.gov.au/about/complaints 1800 035 544
- 老年护理质量委员会（Aged Care Quality commission） Lodge a complaint | Aged Care Quality and Safety Commission 1800 951 822