

# ПОФАЛБИ И ЖАЛБИ

## Compliments and Complaints

*Информации за пациенти, клиенти, негуватели,  
семејства, потрошувачи и посетители*



Health  
Illawarra Shoalhaven  
Local Health District

## Како да ни доставите пофалба

Ако сакате да се заблагодарите за добрата работа на член од персоналот, можете да не известите на еден од следните начини:

- Зборувајте со Управникот на одделот или Управникот на одделот на медицински сестри
- Испратите писмо преку електронска пошта на [ISLHD-Compliments@health.nsw.gov.au](mailto:ISLHD-Compliments@health.nsw.gov.au)
- Испратите писмо по пошта на: Illawarra Shoalhaven Local Health District Compliments, PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- Контактирајте го Управникот на болницата или Управникот за услуги меѓу 8.30 ч. наутро – 5 ч. попладне, од понеделник до петок на следните броеви:

Bulli Hospital (02) 4284 4344	Coledale Hospital (02) 4267 2266
David Berry Hospital (02) 4464 1001	Wollongong Hospital (02) 4222 5048
Milton Ulladulla Hospital (02) 4454 9100	Port Kembla Hospital (02) 4223 8000
Shellharbour Hospital (02) 4295 2500	Shoalhaven District Memorial Hospital (02) 4421 3111
Амбулантна и примарна здравствена нега (02) 4221 6817	Служба за зависници од дрога и алкохол (02) 4254 2700
Ментална здравствена служба (02) 4295 2542	Служба за орално здравје 1300 369 651

## Како да поднесете жалба

Жалба можете да поднесете на еден од следните начини:

- 1. Кажете му персоналот во болницата** што ве загрижува. Можеби ќе бидат во состојба веднаш да го решат вашиот проблем.
- 2. Известете го Управникот на одделот или Управникот на одделот на медицински сестри** ако сметате дека не се разгледале работите што ве загрижуваат.
- 3. Контактирајте го Управникот на болницата или Управникот за услуги** на бројот на телефонската централа на болницата или телефонскиот број за услуги (наведени се на претходната страна)

- 4. Контактирајте го Управникот за жалби** Ако не сакате да разговарате за жалбата директно со нашиот болнички персонал, можете да го контактирате Регионалниот управник за жалби на:

Телефон: 4221 6811

Електронска пошта: [ISLHD-Complaints@health.nsw.gov.au](mailto:ISLHD-Complaints@health.nsw.gov.au)

Поштенска адреса: Illawarra Shoalhaven Local Health District  
Complaints Manager,  
PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505

Ако ви треба преведувач известете го нашиот персонал и ние ќе ви закажаме на вашиот препорачлив јазик

- 5. Напишете му писмо на Illawarra Shoalhaven Local Health District Chief Executive (Генерален директор на ISLHD)** Поштенска адреса: Chief Executive, PO Box 239 Port Kembla, NSW 2505

- 6. Контактирајте ја Health Care Complaints Commission (HCCC) (Комисија за жалби во врска со здравствена нега)**

Ако не се чувствувате пријатно да разговарате за вашата жалба со нашиот персонал од Локалната здравствена единица:

Телефон: 9219 7444

Бесплатен повик во Нов Јужен Велс: 1800 043 159

Поштенска адреса: Locked Mail Bag 18, Strawberry Hills, NSW 2012

Електронска пошта: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

## Кои се моите права и одговорности кога поднесувам жалба?

- Да се однесуваат кон вас и вие да се однесувате кон другите искрено и со почит.
- Да се разгледа вашата жалба.
- Да добиете одговор во врска со вашата жалба.
- Да знаете кога ќе добиете одговор.
- Да ја повлечете жалбата во било кое време.
- Некој друг да поднесе жалба за вас.
- На сите средби да ве придружува некое лице.
- Да ви се извинат кога тоа ќе биде потребно.

**4221 6811**

**ISLHDCcompliments@health.nsw.gov.au**

**ISLHDCcomplaints@health.nsw.gov.au**

**www.islhd.health.nsw.gov.au**

**Дали ви треба преведувач?** Професионални преведувачи се достапни ако ви треба помош да комуницирате на англиски или ако сте глуви. Нашиот персонал исто така може да побара преведувач. Персоналот ќе закаже преведувач за вас. Преведувачката служба е бесплатна и доверлива. На вашиот закажан преглед можете да донесете со вас член од фамилијата или пријател. Ако ви треба помош да комуницирате би требало да е преку професионален преведувач. Ако треба да разговарате со нас предс закажаниот лекарски преглед, можете во службата за преведување на 131 450