

Во Hunter New England Health, ние имаме за цел да ви ја нудиме најдобрата можна здравствена нега.

Вашите мислења се добродојдени за да можеме подобро да разбереме што е во ред и како можеме да ги подобриме нашите услуги.

За вашето искуство можете да ни кажете на повеќе начини:

- **Директно да зборувате со персоналот**  
Тие можеби ќе бидат во состојба веднаш да ги отстранат работите што ве загрижуваат. Ако не може да ви помогне некој член од персоналот, или ако сметате дека не се постапувало соодветно во врска со вашиот проблем, ве молиме побарајте да зборувате со управникот.
- **Да се јавите во болницата или здравствената служба**  
Можете да се јавите во болницата/службата и да побарате да зборувате со управникот на одделението каде што се лекувавте. Броевите за контакт можете да ги најдете на [hnehealth.nsw.gov.au](http://hnehealth.nsw.gov.au), под копчето (tab) на Facilities.
- **Да се јавите на телефонската линија за доставување на мислења - 1800 605 172**  
Оваа линија е отворена во текот на работното време, понеделник до петок, од 8.30 ч. наутро до 5 ч. попладне.
- **Да ни се обратите по писмен пат**  
Можете да го пополнете формуларот за доставување на мислења на Интернет или да го отпечатите, да го пополнете и да го испратите по пошта на:  
  
Hunter New England Health  
Strategic Relations and Communication  
Locked Bag 1  
New Lambton NSW 2305  
  
Формуларите, кои се пополнуваат електронски или кои може да се печатат, се наоѓаат на [hnehealth.nsw.gov.au/Feedback](http://hnehealth.nsw.gov.au/Feedback)

Ако сметате дека не се постапувало соодветно во однос на тоа што ве загрижува, можете да се обратите до управникот на болницата или службата, или писмено да се обратите до Chief Executive, Locked Bag 1, New Lambton NSW 2305.

Ако не сте задоволни како од Hunter New England Health постапувале во однос на работите што ве загрижуваат, можете да ги контактирате следните независни организации:

## Health Care Complaints Commission

Locked Mail Bag 18  
Strawberry Hills NSW 2012  
Електронска пошта: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)  
Бесплатен повик: 1800 043 159

## NSW Ombudsman

Бесплатен повик: 1800 451 524  
Електронска пошта: [nswombo@ombo.nsw.gov.au](mailto:nswombo@ombo.nsw.gov.au)

## Information & Privacy Commission

Телефон: 1800 472 679  
Електронска пошта: [ipcinfo@ipc.nsw.gov.au](mailto:ipcinfo@ipc.nsw.gov.au)

## Пофалби

Ве молиме да не известите ако негата што сте ја добиле или вниманието што ви го посветиле биле подобри од тоа што сте очекувале. Ние сигурно ќе ги известиме членовите од персоналот кои ве негувале за вашата благодарност.

За да доставите пофалби, можете:

- Да го контактирате управникот на болницата или службата
- Да се јавите на телефонската линија за доставување на мислења на 1800 605 172
- Да испратите писмо до Chief Executive, Locked Bag 1, New Lambton NSW 2305
- Да го пополнете формуларот за доставување на мислења по електронски пат или да го симнете нашиот формулар и да го отпечатите

## За лицата кои се глуви или имаат оштетен слух или говор

Ако имате оштетен слух или говор, можете да стапите во контакт со Hunter New England Health преку National Relay Service (NRS) (Национална служба за поврзување на лица со оштетен слух или говор).

Едноставно, јавете се на 133 677 и кажете на кој телефонски број сакате да се јавите (на пример, нашата телефонска линија за доставување на мислења: 1800 605 172).

За повеќе информации, отидете на [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

## Услуги на преведувачи

Ако ви е потешко да комуникирате, можете да замолите член од персоналот да ви го организира тоа или јавете се на 4924 6285.