

# YOUR VOICE SHARE YOUR COMPLIMENTS, CONCERNS AND COMPLAINTS



**Peter Mac**  
Peter MacCallum Cancer Centre  
Victoria Australia

## Do you have a compliment, concern or complaint?

### English

At Peter Mac, we care about what you think. Telling us about your experience, helps us to better understand our service from a patient's point of view. This allows us to think about and improve our service.

You can tell us what you think at any time. Talk to one of our staff who in most cases will be able to help you straight away. If you need further help you can contact our Consumer Liaison on 03 8559 7517.

### Traditional Chinese 繁體中文

在 Peter Mac, 我們關心您的想法。請把您的經歷告訴我們, 幫助我們從病人的角度更好地了解我們的服務。這會讓我們思考並改進我們的服務。

您可以隨時告訴我們您的想法。請與我們的工作人員交談, 大多數情況下他們將能立即幫助您。如果您需要進一步的幫助, 您可以致電 03 8559 7517 聯絡我們的消費者聯絡部門。

### Arabic | العربية

في Peter Mac, نهتم برأيك. التحدث لنا عن تجربتك, يساعدنا على تفهم خدمتنا بصورة أفضل من وجهة نظر المريض. سوف يسمح هذا لنا بالتفكير وتحسين خدماتنا.

تستطيع إخبارنا عن رأيك في أي وقت. تحدث إلى أحد أعضاء الهيئة الذي سوف يكون بإمكانه مساعدتك فوراً وفي جميع الأحوال. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية تستطيع الإتصال بموظف العلاقات التابع لنا على الرقم 03 8559 7517.



## **Greek | Ελληνικά**

Στο Peter Mac νοιαζόμαστε γι' αυτά που σκέφτεστε. Αν μας πείτε για την εμπειρία σας, μας βοηθάει να κατανοήσουμε καλύτερα την υπηρεσία μας από τη σκοπιά του ασθενή. Αυτό μας επιτρέπει να σκεφτούμε για την υπηρεσία μας και να τη βελτιώσουμε.

Μπορείτε να μας πείτε αυτά που σκέφτεστε ανά πάσα στιγμή. Μιλήστε με υπάλληλο του προσωπικού μας ο οποίος στις περισσότερες περιπτώσεις θα μπορέσει να σας βοηθήσει αμέσως. Αν χρειάζεστε περαιτέρω βοήθεια μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Αρμόδιο Δημοσίων Σχέσεων Καταναλωτών του νοσοκομείου μας στον αριθμό 03 8559 7517.

---

## **Italian | Italiano**

Per il Peter Mac la vostra opinione è importante.

Raccontateci della vostra esperienza, aiutateci a comprendere meglio come vengono percepiti i nostri servizi dal punto di vista del paziente. Questo ci consente di riflettere in proposito e di migliorare il nostro servizio.

Potete dirci cosa ne pensate in qualsiasi momento. Parlatene con qualcuno del nostro personale, in molti casi sarà in grado di aiutarvi immediatamente. Se avete bisogno di ulteriore assistenza potete contattare il nostro Consumer Liason al numero 03 8559 7517.

## **Vietnamese | Tiếng Việt**

Chúng tôi quan tâm đến những gì quý vị suy nghĩ về Peter Mac.

Hãy cho chúng tôi biết về trải nghiệm của quý vị, để chúng tôi hiểu rõ hơn ý kiến của bệnh nhân đối với dịch vụ của chúng tôi. Việc này giúp chúng tôi xem xét và làm cho dịch vụ hoàn thiện hơn.

Bất cứ lúc nào quý vị cho chúng tôi biết suy nghĩ của mình cũng được. Hãy tiếp chuyện với một trong những nhân viên của chúng tôi; trong hầu hết các trường hợp, họ sẽ giúp được ngay cho quý vị. Nếu cần thêm giúp đỡ, quý vị hãy gọi cho Bộ phận Liên lạc Thân chủ qua số 03 8559 7517.

---

## **Russian | Русский**

Для нас в центре Peter Mac важно, что вы думаете. Если вы расскажете о своих впечатлениях, это поможет нам лучше понять наше обслуживание с точки зрения пациента. Это даст нам возможность обдумать и улучшить наше обслуживание.

Вы можете сказать нам, что вы думаете, в любое время. Поговорите с одним из наших сотрудников, которые в большинстве случаев смогут помочь вам сразу же. Если вам нужна дополнительная помощь, вы можете связаться с нашим сотрудником по связям с клиентами по номеру 03 8559 7517.

## Tell us what you think:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Your name:** \_\_\_\_\_

**Your contact number:** \_\_\_\_\_

**Patient UR:** \_\_\_\_\_

**Your email address:** \_\_\_\_\_

---

## Your rights and responsibilities

Peter Mac's Patient Charter describes the rights and responsibilities of patients when coming to Peter Mac. Our charter promotes a partnership and allows patients, families, carers, consumers and healthcare providers to work together and share an understanding that helps build and achieve high quality health and safety outcomes. Ask a staff member for your copy.

## Providing Feedback

We use your feedback, good or bad to improve our service. All patients, family and friends have the right to complain or question any part of their healthcare.

All our patients have access to the Consumer Liaison. The Consumer Liaison will listen to what you have to say and discuss your concerns. Your talk with our Consumer Liaison is private and confidential at all times. The Consumer Liaison will look into your concerns and assist in resolving them.

## How to contact us

You can contact the Consumer Liaison on:

**Phone:** 03 8559 7517

**Email:** [consumerliaison@petermac.org](mailto:consumerliaison@petermac.org)

## In writing to:

### Consumer Liaison

Peter MacCallum Cancer Centre  
305 Grattan Street  
Melbourne VIC 3000