

# PER ASSISTERVI A RISOLVERE IL VOSTRO RECLAMO

La Health Care Complaints Commission (ente per la risoluzione dei reclami sull'assistenza sanitaria) ha deciso che il miglior modo per risolvere il vostro reclamo è tramite la Risoluzione Assistita.

- ▶ capire gli esiti che si possono ottenere
- ▶ ottenere informazioni generali relative al sistema sanitario.

## Che cos'è la Risoluzione Assistita?

Il servizio risoluzione della Commissione aiuta le parti interessate al reclamo di individuare i problemi in disputa e cercare di mettersi d'accordo su come risolverli.

E' una procedura a cui si partecipa volontariamente e le parti non hanno l'obbligo di parteciparvi.

Il servizio risoluzione è un servizio indipendente e imparziale fornito a titolo gratuito alle parti interessate al reclamo.

E' importante tener presente che il servizio risoluzione non ha il potere di aggiudicare risarcimenti o danni.

## Come funziona la Risoluzione Assistita?

Gli addetti alla Risoluzione Assistita hanno esperienza dei casi di reclamo e vi informeranno come potranno esservi di aiuto affinché si giunga a una risoluzione.

Gli addetti alla Risoluzione Assistita aiutano a:

- ▶ generare idee per risolvere i problemi che hanno portato al reclamo
- ▶ formare una comprensione più ampia del punto di vista dell'altra persona
- ▶ comunicare con le parti interessate

## Come può aiutarmi l'Addetto alla Risoluzione?

Ci sono molti modi per giungere ad una risoluzione. Dipende dallo specifico reclamo e da quel che volete ottenere.

Certe persone vorranno incontrarsi con il servizio sanitario oppure con l'assistente sanitario per parlare del problema

Altre non desidereranno un contatto diretto con l'ente sanitario ma vorranno richiedere una risposta per iscritto al reclamo presentato.

## Gli addetti alla Risoluzione Assistita possono:

- ▶ organizzare colloqui, aiutare le persone a prepararsi per i colloqui e assistere ai colloqui insieme alle parti interessate
- ▶ aiutare a dar seguito agli accordi raggiunti al colloquio
- ▶ negoziare tra le parti nel caso che non desiderassero contatti diretti
- ▶ aiutare ad ottenere e a rivedere le risposte inviate per iscritto

# PER ASSISTERVI A RISOLVERE IL VOSTRO RECLAMO

## Quale esito posso aspettarmi?

Dipende dallo specifico reclamo e da quel che le parti interessate desiderano ottenere. I possibili esiti possono risultare in:

- ▶ la presentazione delle scuse
- ▶ il riconoscimento della vostra ansia
- ▶ una spiegazione di ciò che è successo
- ▶ informazioni relative ad eventuali cambiamenti per far sì che il problema non si manifesti più
- ▶ la continuazione dell'assistenza sanitaria o delle cure
- ▶ migliori comunicazioni tra le parti
- ▶ procedure rivedute e/o migliorate
- ▶ in certi casi un rimborso a chi ha presentato il reclamo oppure servizi addizionali o sostitutivi.

## Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni relative alla Commissione consultate il sito web [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au).

## Per prendere contatto con la Commissione

Se volete parlare di quanto esposto in questo opuscolo contattate il servizio informazioni della Health Care Complaints Commission.

### Recapito della sede

Level 13, 323 Castlereagh Street,  
SYDNEY NSW 2000

### Orario di apertura

Dalle 9 alle 17 da lunedì a venerdì

### Recapito postale

Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

**Telefono:** (02) 9219 7444

**Numero verde**

**nel NSW:** 1800 043 159

**Fax:** (02) 9281 4585

**Posta**

**elettronica:** [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

Il numero telefonico per chi fa uso della  
telescrivente è (02) 9219 7555

### Servizio di interpretariato

Se avete bisogno di un interprete contattate il Translating and Interpreting Service (TIS National) al numero **131450** e chiedete di essere messi in contatto con la Health Care Complaints Commission al numero **1800 043 159** (dalle 9 alle 17 dei giorni feriali).