

HAI PROBLEMI CON L'ASSISTENZA SANITARIA?



Se incontri dei problemi con un servizio sanitario di cui fai uso, parlane appena possibile con l'erogatore del servizio stesso. Spesso è la maniera più rapida ed efficace per risolvere le tue preoccupazioni.

I reclami sono spesso il risultato di cattive comunicazioni tra il paziente e l'erogatore del servizio sanitario. Quando esponi i tuoi problemi, nella maggior parte dei casi l'erogatore cercherà di risolverli. Per dei consigli su come risolvere i tuoi problemi direttamente con l'erogatore, consulta il sito web:
www.hccc.nsw.gov.au/publications.

In qualche caso potresti non essere soddisfatto della risposta dell'erogatore. Dovresti allora rivolgerti al Servizio Informazioni della Health Care Complaints Commission (Commissione per i reclami nel campo dell'assistenza sanitaria) al numero (02) 9219 7444 oppure 1800 043 159 (chiamata gratuita).

Se il reclamo riguarda un'aggressione sessuale o fisica, o riguarda in modo immediato la salute o la sicurezza di una persona, dovresti metterti subito in contatto con la Commissione.

Cos'è la Health Care Complaints Commission?

La Health Care Complaints Commission (Commissione per i reclami nel campo dell'assistenza sanitaria) è un ente indipendente che si occupa di reclami per i servizi sanitari erogati in New South Wales.

La Commissione è imparziale e agisce per proteggere la sanità e la sicurezza pubbliche.

I poteri della Commissione sono stabiliti dalla legge detta *Health Care Complaints Act 1993*.

Chi può presentare reclamo?

Chiunque può presentare un reclamo. Può essere:

- il paziente che ha ricevuto il servizio sanitario
- un genitore o tutore
- un familiare, amico o rappresentante scelto dalla persona
- un erogatore di servizi sanitari o altra persona interessata.

Su cosa si può fare reclamo?

La Commissione si occupa di reclami su qualsiasi erogatore di servizi sanitari in New South Wales. Questi comprendono:

- professionisti registrati come medici, infermieri e dentisti
- professionisti non registrati, come agopuntori, naturopati, psicoterapeuti
- organizzazioni di servizi sanitari come ospedali pubblici, cliniche private e centri sanitari

Come si presenta un reclamo?

I reclami alla Commissione debbono essere presentati per iscritto. Si può scaricare un modulo di reclamo dal nostro sito web www.hccc.nsw.gov.au o semplicemente scrivere una lettera.

Prima di compilare un reclamo scritto, è possibile rivolgersi al Servizio Informazioni della Commissione al numero (02) 9219 7444 oppure al 1800 043 159 (chiamata gratuita), per discutere il problema incontrato. Talvolta vi sono modi più adatti e più rapidi di un reclamo formale per affrontare il problema. Il personale del Servizio Informazioni ti consiglierà la maniera migliore di esprimere la tua preoccupazione.

Se hai difficoltà nel preparare il reclamo per iscritto, puoi chiedere aiuto al personale del Servizio Informazioni.

La Commissione utilizza il servizio di interpreti per assistere le persone la cui prima lingua non è l'inglese. Se hai bisogno di un interprete, telefona al Translating and Interpreting Service (TIS National) al numero **131 450** e chiedi di collegarti alla Health Care

Complaints Commission al **1800 043 159** (da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 17.00).

Che informazioni bisogna includere in un reclamo?

In generale, un reclamo scritto dovrebbe descrivere chiaramente ciò che effettivamente è accaduto, dove e quando è accaduto, e chi era coinvolto.

Allega qualsiasi informazione addizionale e copie di altri documenti riguardanti il reclamo.

Includi informazioni su eventuali azioni già intraprese per affrontare il problema.

Cosa succede dopo?

1. Quando la Commissione riceve il reclamo, ti notificherà per iscritto e ti fornirà i dettagli del funzionario che si occupa del caso.
2. Di solito la Commissione fornisce una copia del reclamo all'erogatore del servizio sanitario, per offrirti la possibilità di rispondere al reclamo.
3. La Commissione ha 60 giorni di tempo per esaminare il reclamo. Per fare ciò, tiene conto delle informazioni fornite e può procurarsi ulteriori informazioni di interesse, ad esempio cartelle mediche.

Nota:

Se ritieni che informare l'erogatore del servizio possa mettere a rischio una persona o pregiudicare un'indagine, devi spiegare chiaramente il motivo nel reclamo scritto.

Che risultato ci si può aspettare?

Quando la Commissione ha valutato tutte le informazioni di rilievo, decide come meglio trattare il reclamo.

La Commissione dispone di diverse opzioni. Il funzionario che si occupa del caso si metterà in contatto con te per informarti della decisione presa dopo la valutazione.

Tutte le parti interessate saranno notificate per iscritto della decisione presa dopo la valutazione, entro 14 giorni dalla decisione stessa.

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sulla Commissione, consulta il sito web www.hccc.nsw.gov.au.

Per mettersi in contatto con la Commissione

Se vuoi discutere qualcuno dei suggerimenti di cui sopra, rivolgiti al Servizio Informazioni della Commissione.

Indirizzo degli uffici
Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY
NSW 2000

Orario di ufficio
9.00 – 17.00, da lunedì a venerdì

Indirizzo postale
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telefono: (02) 9219 7444

**Telefonata gratuita in NSW:
1800 043 159**

Fax: (02) 9281 4585

E-mail: hccc@hccc.nsw.gov.au

Le persone che usano una telescrivente dovranno chiamare il numero (02) 9219 7555

Servizio Interpreti

Se hai bisogno di un interprete, telefona al Translating and Interpreting Service (TIS National) numero **131 450** e chiedi di collegarti alla Health Care Complaints Commission al **1800 043 159** (da lunedì a venerdì, 9.00 - 17.00).