

PER CONCILIARE 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 conciliazione.

Che cos'è la Conciliazione?

La Health Conciliation Registry si occupa di reclami adatti alla conciliazione.

La conciliazione è un incontro tra le parti interessate presieduto da una persona imparziale chiamata conciliatore.

Nel corso dell'incontro il conciliatore dà la possibilità alle parti di individuare i problemi e di parlarne apertamente. Lo scopo della conciliazione è di risolvere il reclamo tramite un apposito negoziato.

Quando è opportuna la conciliazione?

La conciliazione è particolarmente indicata quando:

- ▶ chi presenta il reclamo ha bisogno di ulteriori informazioni oppure una spiegazione di cosa è successo o delle cure ricevute
- ▶ chi presenta il reclamo richiede un rimborso o un risarcimento monetario.

La risoluzione può essere soddisfacente e tempestiva qualora ciascuna parte capisca i motivi dell'operato dell'altra.

Come funziona la conciliazione?

Quando un reclamo viene inoltrato alla Registry, verranno contattati sia chi ha presentato il reclamo, sia l'ente sanitario e verrà data una spiegazione della procedura di conciliazione. E' possibile che vi venga chiesto di mettere da parte una mezza giornata per assistere ad un'udienza per conciliazione.

Normalmente vi è una sola udienza. Il conciliatore ha la responsabilità per definire le apposite regole. Il conciliatore non può costringere le parti a giungere ad una decisione.

Chi sarà presente all'udienza di conciliazione?

Chi ha presentato il reclamo, l'ente sanitario e il conciliatore assisteranno all'udienza. Non è concessa la presenza di legali. Comunque le parti possono essere accompagnate da una persona di sostegno.

E' importante sapere

La conciliazione è volontaria

La partecipazione alla conciliazione è volontaria. Qualora una delle parti non volesse partecipare, la conciliazione non può procedere.

La conciliazione è riservata

Tutto ciò che viene detto nel corso della procedura di conciliazione ed i relativi documenti non possono essere utilizzati in altra sede a meno che tutte le parti interessate non siano d'accordo.

PER CONCILIARE IL VOSTRO RECLAMO

Quali sono gli esiti possibili?

Gli esiti possono comprendere: fornire delle informazioni, una scusa verbale o per iscritto, e soluzioni per fornire un'assistenza migliore e più sicura.

In certi casi le parti potrebbero desiderare di mettere per iscritto gli accordi raggiunti.

Cosa succede se le parti non dovessero mettersi d'accordo?

Il conciliatore potrebbe porre fine all'udienza di conciliazione se risulta improbabile che si possa raggiungere un accordo oppure se vi sono cose che richiedono ulteriori indagini da parte della Commissione.

Sono possibili ulteriori indagini relative al reclamo dopo la conciliazione?

La Commissione potrebbe decidere di indagare in merito al reclamo dopo la conciliazione qualora dovesse risultare disponibile del nuovo materiale da prendere in esame oppure se il conciliatore dovesse ritenere necessarie ulteriori indagini.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni relative alla Health Conciliation Registry consultate il sito web www.hccc.nsw.gov.au.

Per prendere contatto con la Health Conciliation Registry

Recapito della sede

Level 12, 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 7474

Numero verde

nel NSW: 1800 043 159

Fax: (02) 9281 4375

Posta

elettronica: hcr@hccc.nsw.gov.au

Sito web: www.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).