

# PER RISOLVERE LE VOSTRE PREOCCUPAZIONI SULL'ASSISTENZA SANITARIA

Se avete delle preoccupazioni relative alle cure o all'assistenza sanitaria che avete ricevuto, parletene con chi le ha fornite non appena possibile. E' spesso il modo più rapido e più efficace per risolvere la situazione.

## Come far presente le vostre preoccupazioni

### Cominciate immediatamente

Cominciate a risolvere il problema non appena possibile nel modo più facile e più diretto – ad esempio fate una telefonata. Per certe persone potrebbe risultare più facile mettere le cose per iscritto.

### Presentate la vostra situazione con chiarezza

Prima di prendere contatto con il servizio sanitario, mettete in chiaro quanto volete esporre. Cercate di non assumere atteggiamenti emotivi. Semplicemente esponete i fatti e fate presente le vostre preoccupazioni.

### Siate ragionevoli

E' importante far capire alla persona con cui parlate che la state contattando perché siete preoccupati o non siete soddisfatti. E' possibile che dobbiate prendere appuntamento con la persona contattata per poterne parlare più a lungo. Tenete presente che l'altra persona forse non ha idea che vi sia un problema e potrebbe aver bisogno di un po' di tempo per prendere in esame il caso.

## Fornite le informazioni essenziali

Preparate le informazioni essenziali che l'ente sanitario ha bisogno di sapere per risolvere il problema. Le seguenti

domande potranno esservi di aiuto.

### Chi vi era coinvolto?

Ricordatevi di comunicare almeno:

- ▶ Il vostro nome, recapito e numero telefonico
- ▶ Se state scrivendo per conto di un'altra persona – in tal caso fate presente il nome e il rapporto (ad esempio se amico, figlio, moglie)
- ▶ Il nome e titolo di chi ha reso il servizio/i servizi sanitario/sanitari.

### Cosa è successo?

Descrivete brevemente gli avvenimenti che hanno portato al reclamo e fate presente le relative date ed ore.

### Che cosa vi preoccupa?

Elencate con precisione cosa vi preoccupa (ad esempio mancata riservatezza, informazioni insufficienti, il sanitario era frettoloso).

Se si tratta di un lungo elenco numerate ogni voce in ordine di importanza.

### Che cosa volete?

Fate presente con chiarezza ciò che desiderate ottenere (ad esempio che vi si chiedi scusa, informazioni sulle vostre condizioni di salute, una spiegazione, ulteriori cure).

Fate sapere se preferite un colloquio, una risposta per iscritto oppure parlarne con qualcuno al telefono.

### Ricordate

Di prestare attenzione alle informazioni fornite dal vostro interlocutore. Considerare la situazione dal suo punto di vista.

Chiedere spiegazioni se non capite le informazioni fornite.

Esistono vari modi per far presente le vostre preoccupazioni. I consigli seguenti potrebbero essere di aiuto per ottenere le informazioni che desiderate.

# PER RISOLVERE LE VOSTRE PREOCCUPAZIONI SULL'ASSISTENZA SANITARIA

## Consigli per le telefonate

- ▶ Individuate chi è la persona adatta a cui esporre il vostro problema – se non lo sapete chiedete.
- ▶ Scrivete il nome della persona con cui avete parlato e la data.
- ▶ Chiedete se dovete presentare il vostro reclamo per iscritto oppure se lo si può prendere in considerazione in base a quanto esposto nel corso della telefonata.
- ▶ Chiedete quando ritengono di poter darvi una risposta e se per iscritto o per via telefonica.

## Consigli per scrivere una lettera

- ▶ Fate e conservate sempre una copia della lettera prima di spedirla e tenete presente che ci vorrà qualche settimana prima che l'ente sanitario vi mandi una risposta.
- ▶ Potreste telefonare alcuni giorni dopo aver spedito la lettera per sapere se è stata ricevuta.
- ▶ Siate chiari in merito a quel che l'ente sanitario deve sapere per poter prendere in esame il vostro caso.

## Consigli per i colloqui

- ▶ Inviare in anticipo i vostri quesiti all'ente sanitario. Fate presente ciò che desiderate ottenere quale esito del colloquio.
- ▶ Prendete in considerazione l'opportunità di tenere il colloquio in ambiente neutrale. Potreste chiedere ad un'altra persona di accompagnarvi al colloquio a titolo di appoggio morale. Se sarete accompagnati fatelo presente

all'ente.

- ▶ Potete prendere appunti durante il colloquio. Comunque se desiderate registrarlo dovete prima chiedere il permesso di tutti i presenti.

## 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).