

La Health Care Complaints Commission si avvale di un piano di gestione della privacy (Privacy Management Plan), che illustra in dettaglio le misure intraprese per tutelare la tua privacy. Qualsiasi informazione fornita alla Commission verrà trattata nel rispetto della legge di disciplina.

Anche se la procedura di reclamo è riservata, la Commission è tenuta per legge a comunicare all'erogatore del servizio sanitario oggetto del reclamo la natura del reclamo stesso e l'identità della persona che l'ha sporto. Nei casi in cui un reclamo viene sporto per conto di un'altra persona, la Commission terrà conto della privacy di tale persona e di norma richiederà il suo consenso prima di procedere con il reclamo.

Se il reclamo ha per oggetto il trattamento di pazienti, di norma la Commission non potrà agire senza rivelare l'identità del paziente e degli estremi del reclamo in modo che l'erogatore del servizio sanitario possa fornire la propria versione dei fatti.

Talvolta, alcune persone vogliono sporgere un reclamo senza rivelare la propria identità o il fatto oggetto del reclamo. La Commission può trattare il reclamo con riserbo se vi è il ragionevole timore che l'autore del reclamo sarà oggetto di molestie o di intimidazione. Tuttavia, se è necessario rivelare gli estremi del reclamo per indagare adeguatamente il reclamo, la Commission lo farà, per essere equa nei confronti dell'erogatore del servizio sanitario.

La Commission può raccogliere, usare e divulgare informazioni in materia di assistenza sanitaria privata, se ciò fosse necessario per trattare un reclamo in modo adeguato. Se un reclamo solleva istanze di una certa gravità in materia di salute o sicurezza pubblica, la Commission può richiedere documentazione e informazioni da operatori sanitari privati senza il consenso del paziente.

La Commission può divulgare informazioni relative ad un reclamo all'autorità giudiziaria, alla polizia, e alle autorità di vigilanza su operatori sanitari ed ad altri enti se l'interesse pubblico insito nella divulgazione delle informazioni ha un peso superiore rispetto all'interesse pubblico insito nella tutela della privacy delle persone cui si riferiscono tali informazioni.

Nei casi in cui, a seguito di un reclamo, un operatore sanitario viene assoggettato ad azione disciplinare ad opera delle autorità competenti – un tribunale amministrativo o un comitato di vigilanza sugli standard professionali – sia l'udienza davanti a tale autorità sia la decisione di quest'ultima sono rese pubbliche. L'autorità competente può sopprimere determinate informazioni nella propria decisione. Di solito questa misura viene presa per sopprimere eventuali informazioni che potrebbero identificare un paziente.

Se desiderate maggiori informazioni o nutrite apprensioni in merito alla vostra privacy, contattate la Commission.

Telefono [\(02\) 9219 7444](tel:(02)92197444)

Chiamata gratuita nel NSW [1800 043 159](tel:1800043159)

Fax (02) 9281 4585

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

Recapito postale Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Servizio interpreti Le persone che preferiscono comunicare in una lingua diversa dall'inglese possono contattare la Commission servendosi del Servizio telefonico interpreti (TIS) al numero 131 450.

Interpreti possono essere predisposti dalla Commission per discutere un reclamo.