

L'hcsc

- sostiene i suoi diritti di reclamare riguardo i servizi sanitari, comunitari e protezione dei minori
- è indipendente e non favorisce alcuna parte
- è gratuito e completamente riservato
- funziona per assicurare che i reclami siano usati per migliorare la sicurezza e qualità dei propri servizi

L'hcsc non può

- occuparsi di reclami che riguardano alloggi, problemi di alimento, di disoccupazione o decisioni di tribunale
- l'hcsc cercherà di indicarle qualcuno che può occuparsi di questi reclami

contatti l'hcsc

Ha bisogno d'aiuto per fare un reclamo al hcsc?

- chiami il Servizio d'Informazioni del **hcsc**
Lunedì-Venerdì 9am - 5pm
Tel. 8226 8666

Fuori dalla zona urbana da linea normale
1800 232 007

Se non possiamo rispondere immediatamente alla sua chiamata, per favore lasci un messaggio sulla segreteria e la richiameremo

- scriva a:
hcsc
PO Box 199
Rundle Mall SA 5000
- veda il sito web del **hcsc** e può riempire un modulo di reclamo in linea
www.hcsc.sa.gov.au
- mandi un fax al **hcsc**
Tel. 8226 8620
- L'**hcsc** può aiutare se ha bisogno di un interprete o telefono TTY, ecc.

hcsc

commissario per reclami dei servizi sanitari e comunitari
(health & community services complaints commissioner)

Ha un reclamo riguardo i servizi sanitari, comunitari o per la protezione di minori?



Perché reclamare?

Reclamare è un'opportunità per:

- dare informazioni del servizio
- risolvere ciò che lo preoccupa
- fare i servizi più sicuri e migliori per tutti

Può reclamare al hcsccl riguardo i servizi sanitari, comunitari e protezione di minori del Sud Australia, per esempio:

Servizi sanitari

- dottori, infermieri e altri professionisti sanitari
- ospedali e centri sanitari, incluso i servizi per la salute mentale
- altri tipi di servizi sanitari

Servizi comunitari e protezione di minori

- servizi per i disabili
- servizi per la protezione di minori
- servizi di consulenza

Generalmente l'**hcsccl** può aiutare con un reclamo riguardo qualcosa che accadde fino a 2 anni fa

Se non è sicuro per favore ci chiedi se un servizio è coperto dal **hcsccl**

Come faccio un reclamo?

Primo passo

Reclami prima di tutto al servizio

- reclami appena possibile dopo che il problema è accaduto
- pensi cosa vuole sia fatto per mettere le cose a posto
- se ha bisogno di utilizzare il servizio mentre il suo reclamo è in progresso, decida cosa vuole ricevere dal servizio prima di continuare con lo stesso e discuta questo con il servizio
- mantenga un resoconto di tutte le discussioni e lettere
- chiedi al servizio di tenerlo al corrente di cosa sta succedendo con il suo reclamo – dovrebbe ricevere una risposta entro 30 giorni

Secondo passo

Se non riesce a risolvere il suo reclamo con il servizio, per favore contatti l'**hcsccl**

L'**hcsccl**:

- ascolterà
- le darà informazioni e spiegherà riguardo altre possibili soluzioni
- lo aiuterà per poter ricevere risposte al suo reclamo

Il Commissario potrebbe decidere di portare avanti il suo reclamo

