

Cercate aiuto per fare un reclamo?

Se intendete presentare un reclamo su un servizio sanitario o comunitario, siamo qui per aiutarvi.

Potete presentare reclami all'HCSCC, il Commissario per i reclami per i servizi sanitari e comunitari in South Australia.

Perché presentare un reclamo?

I reclami sono un'opportunità per:

- fornire un feedback.
- risolvere le vostre preoccupazioni.
- rendere i servizi più sicuri e migliori per tutti.

Chiunque può presentare reclamo all'HCSCC in merito a servizi sanitari o comunitari in South Australia, ad esempio:

Servizi sanitari:

- medici, infermieri e altri professionisti sanitari;
- ospedali e centri sanitari, compresi i servizi di salute mentale;
- servizi sanitari alternativi; e
- servizi di consulenza.

Servizi comunitari:

- Servizi per i disabili non coperti dallo Schema Nazionale Assicurazione Disabilità NDIS.

Generalmente il Commissario HCSCC può considerare reclami su fatti accaduti nei due anni precedenti.

Chiedete a noi se non siete sicuri se un servizio sia coperto o no dall'HCSCC.

Come si presenta un reclamo?

Passo 1

- Presentate prima il reclamo al servizio in questione.
- Reclamate appena possibile dopo che si è verificato un problema.
- Pensate a cosa vorreste fosse fatto per risolvere il problema.
- Se avete bisogno di utilizzare il servizio mentre il reclamo è ancora sotto esame, spiegate di cosa avete bisogno.
- Prendete nota di tutte le conversazioni e comunicazioni scritte.
- Chiedete al servizio stesso di farvi sapere come procede il vostro reclamo— dovrete avere una risposta entro 30 giorni.

Passo2

Se non potete risolvere il reclamo con il servizio, contattate l'HCSCC.

Noi:

- vi ascolteremo;
- vi daremo informazioni e spiegheremo le procedure disponibili;
- vi aiuteremo a ottenere risposta al vostro reclamo.

**Chiamate**

(08) 7117 9313 o 1800 232 007 (Country SA rete fissa)

**Email**

info@hcscc.sa.gov.au

**Sit web**

hcscc.sa.gov.au

Cosa viene dopo?

Il Commissario potrà decidere di far procedere il vostro reclamo. L'HCSCC:

- sostiene il vostro diritto a reclamare riguardo a servizi sanitari o alla comunità;
- è indipendente e non prende le parti di nessuno;
- è gratuito e strettamente riservato;
- opera per garantire che i reclami siano considerati, per migliorare sicurezza e qualità dei servizi.

L'HCSCC NON può:

- trattare reclami su questioni di alloggio, problemi alimentari, problemi di lavoro o decisioni dei tribunali.
- L'HCSCC proverà a indirizzarvi a qualcuno che possa occuparsi di tali reclami.

Informazioni sull'HCSCC

Il Commissario HCSCC per i reclami su servizi sanitari e comunitari può aiutarvi con un reclamo sui servizi sanitari e comunitari in South Australia.

Noi operiamo in modo indipendente e imparziale, nell'interesse pubblico e gratuitamente.

Per parlare con l'HCSCC

Chiamate: (08) 7117 9313 oppure 1800 232 007 (Country SA Linea fissa)

Teletypewriter (TTY): 133 677 oppure 1800 555 677 (Country SA Linea fissa)

Email: info@hcsc.sa.gov.au

Scrivete a: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Website: www.hcsc.sa.gov.au

Di persona: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide, SA, 5000

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì: dalle 9:00 alle 17:00 (Chiuso sabato e domenica)



Chiamate

(08) 7117 9313 o 1800 232 007 (Country SA rete fissa)



Email

info@hcsc.sa.gov.au



Sit web

hcsc.sa.gov.au