

Come reclamare

Parla con il personale del fornitore del servizio del tuo problema



Se il tuo problema non viene risolto o se ci sono motivi per cui non desideri contattare il fornitore del servizio, contatta **HaDSCO**. Ci puoi contattare usando il Servizio Interpreti o il Servizio ripetitore nazionale, se necessario.



Il tuo reclamo deve essere per iscritto usando il Modulo per i reclami HaDSCO. I moduli sono disponibili al nostro sito www.hadsco.wa.gov.au o su richiesta per posta.



Il reclamo deve essere presentato dalla persona che ha ricevuto il servizio o dal suo rappresentante quale un parente, badante o tutore.



Quando HaDSCO riceve il tuo Modulo dei reclami, ti comunicheremo quello che possiamo fare.



Se HaDSCO può assistere, potremmo chiedere a te o al fornitore del servizio ulteriori informazioni.



Coopereremo con te e con il fornitore del servizio per risolvere il tuo reclamo.



Se non siamo le persone giuste per risolvere il tuo reclamo, cercheremo di aiutarti a trovare chi può farlo.

Contattaci

Il nostro ufficio è aperto dalle 8.30 alle 16.30 da lunedì a venerdì

Reclami e richieste (08) 6551 7600 o 1800 813 583
(gratuito su reti fisse)

Servizio interpreti:

tisonational.gov.au o 131 450

Servizio ripetitore nazionale:

relayservice.gov.au o 1800 555 660

Email: mail@hadsco.wa.gov.au

Sito Web: hadsco.wa.gov.au

Posta: PO Box B61 Perth WA 6838

Ufficio: Level 2, 469 Wellington Street, Perth

Amministrazione: (08) 6551 7620

Questo opuscolo è disponibile in formati alternativi su richiesta.



Health and Disability Services
Complaints Office

Reclami sui servizi sanitari, di disabilità e di salute mentale

Sostenere il miglioramento tramite la risoluzione dei reclami



Governo dell'Australia Occidentale e Ufficio
Reclami sui servizi ai disabili

hadsco.wa.gov.au

Chi siamo

L'Ufficio per i reclami sui servizi sanitari e di disabilità è un ente legale indipendente che offre un servizio imparziale di risoluzione di reclami relativi ai servizi sanitari, di disabilità e di salute mentale nell'Australia Occidentale e nei Territori dell'Oceano Indiano.

I nostri servizi sono gratuiti e disponibili a chiunque usi e fornisca servizi sanitari, di disabilità e di salute mentale.

Cosa facciamo

HaDSCO opera in maniera imparziale e confidenzialmente per sostenere miglioramenti ai servizi sanitari, di disabilità e di salute mentale tramite la risoluzione e l'investigazione dei reclami e l'addestramento dei fornitori di servizi nella prevenzione e la risoluzione dei reclami.

HaDSCO incoraggia a sollevare i reclami con il fornitore del servizio in prima battuta. Un reclamo può essere presentato dall'utente del servizio o da un suo rappresentante nominato.

Se ciò si rivela insoddisfacente, contatta HaDSCO per discutere il reclamo e per riempire il Modulo dei reclami. I moduli possono essere scaricati dal sito www.hadsco.wa.gov.au o contatta HaDSCO per richiedere un modulo per telefono (08) 6551 7600 e per email mail@hadsco.wa.gov.au.

Su chi puoi sporgere un reclamo

I reclami sui fornitori di servizi sanitari possono includere:

- Servizi di ambulanza
- Chiropratici
- Dentisti
- Ospedali
- Medici
- Infermiere
- Terapisti occupazionali
- Optometristi
- Farmacisti
- Psicologi
- Servizi di screening e di vaccinazione
- Assistenti sociali in ambiente sanitario

I reclami sui fornitori di servizi di disabilità possono includere:

- Sostegno in casa
- Servizi di sollievo
- Alloggio
- Servizi terapeutici
- Servizi di attività giornaliere, ricreative e del tempo libero
- Servizi di patrocinio

I reclami sui fornitori di servizi di salute mentale possono includere:

- Professionisti sanitari affini
- Servizi comunitari di salute mentale
- Infermiere di salute mentale
- Organizzazioni non governative finanziate dallo stato
- Ospedali pubblici e privati
- Ospedali psichiatrici privati
- Psichiatri
- Psicologi

Su cosa puoi reclamare

I reclami possono includere accuse che un fornitore di servizi sanitari, di disabilità e di salute mentale abbia agito in modo irragionevole:

- rifiutando di fornire il servizio
- fornendo un servizio che non doveva essere fornito
- nel modo in cui il servizio viene fornito
- rifiutando o limitando l'accesso del cliente alle informazioni scritte
- violando la riservatezza
- addebitando una commissione eccessiva
- non trattando efficacemente un reclamo
- non rispettando la Carta del Badante, gli Standard dei servizi di disabilità ed i Principi di assistenza di salute mentale.

Generalmente HaDSCO non è in grado di trattare casi di oltre due anni o che sono stati già decisi da una corte, un ente di registrazione o da un tribunale. I questi casi si potrà suggerire di rivolgersi ad altre organizzazioni.