

Se hai un reclamo su un servizio sanitario, di salute mentale o per la disabilità non coperto da NDIS, l'ufficio incaricato dei reclami relativi ai servizi sanitari e alle disabilità (Health and Disability Services Complaints Office, HaDSCO) può aiutarti.

Offriamo un servizio di risoluzione dei reclami in Western Australia e nei territori situati nell'Oceano Indiano.

**I nostri servizi sono gratuiti, imparziali, riservati e a disposizione di tutti.**


## Contattaci

Il nostro ufficio è aperto dalle 8:30 alle 16:30, dal lunedì al venerdì.

 **Reclami e domande**  
(08) 6551 7600 oppure 1800 813 583  
(gratuito dal telefono fisso)

 **Amministrazione**  
(08) 6551 7620

 **Email**  
mail@hadsco.wa.gov.au

 **Web**  
www.hadsco.wa.gov.au

 **Indirizzo postale**  
PO Box B61, Perth WA 6838

**Servizio di traduzione e interpretariato**  
tisonational.gov.au oppure 131 450

**Servizio di accessibilità**  
relayservice.gov.au oppure 1800 555 660

Questa brochure è disponibile in formati alternativi su richiesta.



Health and Disability Services  
Complaints Office

**Hai un reclamo su un servizio sanitario, di salute mentale o per la disabilità?**

**Possiamo aiutarti.**



## In relazione a cosa si può presentare un reclamo?

Puoi sporgere un reclamo quando un fornitore di servizi:

- Rifiuta di fornire un servizio.
- Fornisce un servizio insoddisfacente.
- Fornisce un servizio non desiderato o non necessario.
- Non ti dà accesso alle tue pratiche.
- Non mantiene i tuoi dati personali riservati.
- Non risponde ad un reclamo che hai sporto in relazione al servizio.
- Ti fa pagare eccessivamente per un servizio.
- Non rispetta i Principi sull'assistenza sanitaria mentale, la Carta degli assistenti domiciliari o gli Standard dei servizi per disabili.
- Viola il codice di condotta per alcuni operatori di assistenza sanitaria.

I reclami possono essere fatti in relazione a:

- Operatori sanitari abilitati come dottori e infermieri.
- Operatori di assistenza sanitaria non abilitati come i consulenti e i dietisti.
- Operatori di assistenza sanitaria alternativa come i massaggiatori e i naturopati.
- Ospedali e cliniche pubblici e privati.
- Centri per la salute non a scopo di lucro.
- Servizi per la disabilità non coperti da NDIS

## Come si presenta il reclamo?

- 1** Prima di tutto presenta il reclamo al fornitore del servizio. Può essere il modo più rapido e semplice per far fronte ai tuoi dubbi.
- 2** Se il tuo problema non viene risolto, o se non puoi contattare il servizio direttamente, contatta HaDSCO per ricevere aiuto.
- 3** Puoi presentare un reclamo con noi compilando il modulo per i reclami online su **[www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)**  
Quando riceviamo il reclamo, ti contatteremo per discutere le opzioni a tua disposizione. Lavoreremo con te e il fornitore del servizio per risolvere il tuo reclamo in modo equo ed efficace.

In genere, HaDSCO non può offrire aiuto per reclami relativi a questioni che sono successe più di due anni fa o sulle quali una corte, un ordine professionale o un tribunale ha già espresso la propria decisione.

In questi casi, ti rimanderemo a un'organizzazione alternativa.

## Perché dovrei sporgere reclamo?

Sporgere un reclamo può apportare molti benefici. Ne può risultare:

- Ricevere scuse o spiegazioni.
- Avere accesso ad un servizio.
- Ulteriori indagini sull'accaduto.
- Accesso alle pratiche.
- Un rimborso o un'esenzione dalle tasse.
- Miglioramento del servizio per evitare che i problemi si ripresentino (ad es. istruzione e formazione del personale, modifiche a processi e procedure oppure introduzione di nuove politiche).
- Ordini di interdizione temporanea dell'esercizio della professione od ordini di interdizione dell'esercizio della professione nei confronti di operatori sanitari che presentano un grave rischio per la salute e la sicurezza pubblica.

