



SPORGERE UN RECLAMO

Avete il diritto di accedere a servizi sanitari sicuri e di qualità e di essere trattati con rispetto. Quando questo non succede, sollevando le vostre preoccupazioni proteggete i vostri diritti e avete la possibilità di migliorare il sistema sanitario per tutti gli abitanti del Victoria.

Per maggiori informazioni o per compilare un modulo di reclamo online, visitate il sito hcc.vic.gov.au

Per discutere del vostro reclamo, chiamate il **1300 582 113**, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00.



SPORGERE UN RECLAMO

Italian | Italiano

A sostegno di cure sanitarie etiche e sicure.



SU COSA POSSO SPORGERE UN RECLAMO?

È possibile sporgere un reclamo in merito alle seguenti questioni:

- trattamento insoddisfacente
- problemi nell'ammissione o nelle prescrizioni per accedere ad altri servizi
- scarsa comunicazione
- mancanza di rispetto o privacy
- comportamento non professionale o negligente
- gestione irresponsabile delle informazioni.

Potete sporgere un reclamo su qualsiasi fornitore di servizi sanitari del Victoria. Tra questi vi sono anche gli ospedali sia pubblici che privati, i servizi sanitari comunitari, i fornitori di servizi registrati - quali dottori e dentisti - o non registrati - quali consulenti psicologici e fornitori di terapie alternative.

Potete anche sporgere un reclamo su chiunque sia in possesso di informazioni sanitarie, inclusi fornitori di altri servizi come scuole e palestre, in merito al loro modo di gestire tali informazioni.

COME POSSO SPORGERE UN RECLAMO?

Il primo passo è quello di rendere note le vostre preoccupazioni al fornitore di servizi. Se questo non dovesse risolvere la questione o se non ve la sentite di rivolgervi direttamente a loro, chiedete il nostro aiuto.

Con noi, chiunque può sporgere un reclamo online, al telefono o di persona. Se volete sporgere un reclamo a nome di qualcun altro, dovrete prima farvi dare il loro consenso.

E COSA SUCCEDE DOPO?

A questo punto ci impegneremo con voi e con il fornitore di servizi a risolvere la questione con rapidità, imparzialità ed efficacia.

Possiamo aiutarvi con:

- spiegazioni in merito a quanto accaduto
- scuse
- accesso ai trattamenti
- accesso alle informazioni
- risarcimenti e indennizzi
- cambiamenti nelle linee guida o nella pratica per prevenire problemi in futuro.

Possiamo anche effettuare indagini formali e mettere in guardia il pubblico da fornitori di servizi sanitari che possono essere pericolosi.

Il nostro servizio è gratuito, riservato e imparziale.

Contattateci

Per maggiori informazioni sui vostri diritti o per compilare un modulo di reclamo online, visitate il sito hcc.vic.gov.au

Per discutere del vostro reclamo, chiamate il **1300 582 113**, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00.

Veniteci a trovare o scrivetece al Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000



Siete non udenti, ipoudenti, o avete disturbi del linguaggio?
relayservice.gov.au



Avete bisogno di un interprete?
TIS National: **131 450**