

## **Reclami contro i servizi sanitari o di disabilità da parte di familiari che si prendono cura di invalidi**

Miglioramento tramite risoluzione di conflitti.

### **Introduzione**

L'ufficio per le lamentele contro i servizi sanitari o di disabilità (Health and Disability Services Complaints Office - HaDSCO) è un ente statale indipendente che offre un servizio che consente di raggiungere una risoluzione imparziale in caso di lamentele riguardanti servizi sanitari o di disabilità forniti in Western Australia. Questo servizio è gratuito e a disposizione di tutti coloro che utilizzano e offrono servizi sanitari e di disabilità, compresi i familiari che si prendono cura di invalidi

HaDSCO agisce con confidenzialità e imparzialità, rivedendo e facendo rapporti sulle cause dei reclami, facendo indagini, suggerendo miglioramenti nei servizi e suggerendo ai fornitori di servizi modi per risolvere reclami in maniera efficace.

Un familiare che si prende cura di un invalido, la Legge per il riconoscimento dei familiari che si prendono cura di un invalido e la "Carta dei familiari che si prendono cura di un invalido"

HaDSCO definisce un familiare che si prende cura di un invalido come qualcuno che offre cura o assistenza continua a una persona con una disabilità, con una malattia cronica o di mente o anziana e bisognosa di cure. Questa definizione esclude le persone che vengono pagate per offrire servizi di assistenza e i volontari.

Molte persone non si rendono conto di ricoprire questo ruolo e ritengono di stare solo dando una mano a un familiare o a un amico. HaDSCO può aiutare queste persone a rendersi conto del ruolo che ricoprono, e la legge è stata emessa per offrire loro appoggio.

Lo scopo della *Legge per il riconoscimento dei familiari che si prendono cura di un invalido 2004 (Carers Recognition Act 2004)* è di cambiare l'atteggiamento dei fornitori di servizi in maniera che vengano presi in considerazione gli effetti sui familiari che si prendono cura dell'invalido durante le fasi di accertamento, pianificazione, fornitura e revisione dei servizi.

Una parte fondamentale della *Legge* richiede che i fornitori di servizi rispettino la "Carta dei familiari che si prendono cura di un invalido" del Western Australia. La Carta dichiara che:

- I familiari che si prendono cura di un invalido devono essere trattati con rispetto e dignità

- Il loro ruolo di assistenza deve essere riconosciuto includendoli durante le fasi di accertamento, pianificazione, fornitura e revisione di servizi che hanno un impatto di loro e sul loro ruolo di assistenza
- Prendendo decisioni che hanno un impatto su coloro che offrono assistenza e sul loro ruolo bisogna tenere presente il loro punto di vista e le loro necessità oltre al punto di vista, le necessità ed il migliore interesse della persona che riceve le cure
- Bisogna prestare la dovuta attenzione e considerazione ai reclami presentati dai familiari che si prendono cura di invalidi a riguardo di servizi che hanno un impatto su di loro o sul loro ruolo

### **Presentare un reclamo**

I familiari che si prendono cura di un invalido possono presentare un reclamo sia per conto della persona di cui si prendono cura sia per proprio conto, come previsto dalla Carta. I reclami possono comprendere accuse ad un fornitore di servizi sanitari o di disabilità che si ritiene abbia agito in maniera irragionevole, ad esempio:

- Non seguendo le linee guida della Carta (come sopraindicato)
- Rifiutando di fornire un servizio
- Nelle modalità in cui ha fornito un servizio
- Fornendo un servizio
- Negando o restringendo l'accesso dell'utente alle proprie informazioni personali
- Non rispettando il vincolo di confidenzialità
- Richiedendo tariffe eccessive
- Non gestendo un reclamo in maniera efficace

HaDSCO di solito non può interessarsi di reclami che hanno più di due anni o che sono già stati determinati in qualsiasi tipo di tribunale. In questi casi potremmo suggerire di rivolgersi ad altre organizzazioni.

HaDSCO suggerisce come prima cosa di presentare i reclami direttamente al fornitore di servizi e può fornire informazioni sul modo migliore di farlo.

Se ciò non dovesse funzionare contattate HsDSCO per discutere la presentazione del reclamo e consegnare l'apposito modulo compilato. È possibile scaricare i moduli su [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au). per richiedere una copia per posta chiamare (08) 9323 0600 o 1800 813 583.

Una volta ricevuto il modulo HaDSCO come meglio gestire il reclamo e potrebbe contattare il fornitore di servizi.

Ci sono due procedimenti per la risoluzione delle dispute: accordo tramite negoziato e conciliazione.

L'accordo tramite negoziato prevede uno scambio di informazioni tra le parti tramite un nostro responsabile. Questo può avvenire per telefono o per iscritto e di solito non prevede incontri faccia a faccia.

La conciliazione di solito prevede che le parti si incontrino volontariamente faccia a faccia per discutere il reclamo; gli incontri sono facilitati da un mediatore professionista.

## **Contatti**

Tel: (08) 9323 0600

Chiamata gratuita: 1800 813 583

Facsimile: (08) 9221 3675

Email: [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

Web: [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)

Indirizzo postale: PO Box B61 Perth WA 6838

TTY: 9323 0616

È possibile ottenere ulteriori servizi di supporto, compreso counselling, consigli e gruppi di auto-aiuto da organizzazione come "Carers WA" al 1300 227 377. ([carersaustralia.com.au](http://carersaustralia.com.au)).

Questo volantino è disponibile in audiocassetta, Braille e in altre lingue. Il servizio interpreti "Translating and Interpreting Service (TIS)" è disponibile al 13 14 50.