

Presentare un reclamo

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

I reclami possono essere presentati dall'utente o da un suo rappresentante appositamente nominato, ad esempio un parente, un familiare che se ne prende cura o un tutore.

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. 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

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO)

Telepon: (08) 9323 0600

Chiamata gratuita: 1800 813 583

TTY: 9323 0616

Facsimile: (08) 9221 3675

Email: mail@hadsco.wa.gov.au

Web: www.hadsco.wa.gov.au

Postale: PO Box B61 Perth WA 6838

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.



Government of **Western Australia**
Health and Disability Services Complaints Office



Health and Disability Services
Complaints Office



Reclami ai servizi di disabilità

Miglioramento tramite risoluzione di
conflitti

hadsco.wa.gov.au

Introduzione

Presentare un reclamo



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.

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.

Reclami possono comprendere accuse ad un fornitore di servizi di disabilità che si ritiene abbia agito in maniera irragionevole, ad esempio:

- 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
- Non seguendo le linee guida della Carta (come sopraindicato)

Un esempio specifico potrebbe essere il caso in cui la Commissione per i servizi di disabilità ha agito in maniera irragionevole mettendo, o non mettendo, una sovvenzione a disposizione del ricorrente.

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.