

Reclami ai servizi di disabilità

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.

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.

## **Presentare un reclamo**

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.

## **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](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

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.