

Reclami contro i servizi sanitari

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 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

Possono essere presentati reclami contro individui o organizzazioni che forniscono servizi sanitari. Possono comprendere:

- Servizio di ambulanza
- Chiroterapeuti
- Dentisti
- Ospedali
- Medici
- Infermieri
- Ergoterapeuti
- Ottici
- Farmacisti
- Psicologi
- Servizi di screening ed vaccinazioni
- Assistenti sociali all'interno dei servizi sanitari

Reclami possono comprendere accuse che un fornitore di servizi 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

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. 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
Web: 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.