

Come viene gestito il mio reclamo?

- Tutti i reclami saranno confermati non appena ricevuti o entro 2 giorni lavorativi
- In linea con i principi di giustizia naturale, le persone denunciate hanno il diritto di essere informate e hanno la possibilità di rispondere alle preoccupazioni sollevate. Se non desideri che ciò accada, si prega di avvisare il servizio il prima possibile.
- Tutti i reclami saranno trattati in modo equo e confidenziale.
- È importante notare che il tuo reclamo verrà archiviato in modo sicuro e non fa parte della tua cartella.
- Il CAS cerca di risolvere tutti i reclami il più rapidamente possibile (i problemi più complessi possono richiedere più tempo per essere risolti).

Reclami di Terzi

- Se stai presentando un reclamo per conto di qualcun altro, potrebbe essere richiesto il permesso del paziente.

Interprete

Il SALHN riconosce il tuo diritto al rispetto della tua cultura, credenze e valori. I servizi di interpretariato possono essere organizzati, se necessario. I pazienti e le famiglie non devono pagare per gli interpreti.

Sei insoddisfatto della nostra risposta?

Nella rara occasione in cui i problemi o le preoccupazioni non possono essere risolti a livello ospedaliero, i consumatori possono contattare organizzazioni indipendenti di reclamo e rappresentanza.

Queste organizzazioni includono:

Health and Community Services Complaints Commissioner
Tel 08 8226 8666 o il Numero verde gratis 1800 232 007
www.hcsc.sa.gov.au

Disability and Mental Health Community Visitor Scheme
Tel: 08 7425 7802 o il Numero verde gratis 1800 606 302
www.sa.gov.au (poi cerca Community Visitor Scheme).

Office of the Public Advocate

Tel: 08 8342 8200 o il Numero verde gratis 1800 066 969
www.opa.sa.gov.au

Diritto di commentare

Hai il diritto di commentare sulle cure che ti forniscono, e ti garantiamo che le tue cure non saranno compromesse in alcun modo.



Aiutaci ad imparare dalla tua esperienza

Per ulteriori informazioni

Tel: 8204 5433 or Visit: FMC Level 2 (accanto alla cassa)

Email: HealthSALHNConsumerAdvisory@sa.gov.au

Scrivi a: C/- Level 2 Flinders Medical Centre,
Flinders Drive, Bedford Park SA 5042



This document has been reviewed and endorsed by consumers.



Interpreter



<https://creativecommons.org>

© Department for Health and Wellbeing, Government of South Australia.
All rights reserved. Printed October 2021.



Government of South Australia

Health
Southern Adelaide
Local Health Network
Italian

La tua esperienza è importante

Se hai avuto una buona esperienza o se hai avuto dei dubbi, vorremmo sapere cosa ne pensi del nostro servizio e della qualità delle cure che hai ricevuto.

Consideriamo tutti i feedback/ commenti in modo serio e garantiamo che tutti il feedback positivo sarà condiviso con il nostro personale.

Capiamo anche che a volte sarai insoddisfatto con il servizio fornito.

Se abbiamo sbagliato qualcosa, vorremmo avere l'opportunità di assisterti con una soluzione in meno tempo possibile.

PRINCIPIO OPERATIVO

Di Ascoltare,
Agire e
Migliorare,
Insieme

Hai...

Un suggerimento o un reclamo

Se desideri dare un suggerimento per un miglioramento o inoltrare un complimento puoi:

- Chiedere di parlare o di scrivere direttamente al Responsabile dell'Unità Infermieristica del tuo reparto OPPURE
- Completare il modulo di feedback del consumatore/paziente disponibile in reparto.

I tuoi suggerimenti o complimenti saranno condivisi con le aree e la direzione pertinenti per revisione, discussione e considerazione.



Cosa devo fare se ho un reclamo?

Se non sei soddisfatto di qualsiasi aspetto del servizio sanitario, ti invitiamo a farcelo sapere parlando con un membro del tuo team sanitario. Ciò include l'infermiere o il medico. Il tuo team sanitario conosce la tua situazione e potrebbe essere in grado di risolvere immediatamente il problema.

Se sei un paziente nell'ospedale, ti consigliamo vivamente di parlare con il membro del personale che si prende cura di te. In alternativa, puoi chiedere di parlare con il Responsabile dell'Unità Infermieristica o il Co-ordinatore di Turno del tuo reparto.

Parlare con il tuo medico in prima istanza aiuta a risolvere le tue preoccupazioni più rapidamente.

Non risolto?

Se non sei soddisfatto di come sono state gestite le tue preoccupazioni, contatta il Servizio di Consulenza per i Consumatori.

LA NOSTRA VISIONE

Una comunità fiorente,
una rete sanitaria
affidabile

Servizio di Consulenza per i Consumatori

Il Servizio di Consulenza per i Consumatori (CAS) è qui per aiutarti se hai una domanda, preoccupazione, complimento o suggerimento sulle cure che hai ricevuto nel Southern Adelaide Local Health Network (SALHN).

Il ruolo del CAS è di :

- Assistere nella risoluzione dei reclami;
- Garantire che i reclami vengano esaminati con l'assistenza di personale adeguatamente qualificato; e
- Consigliare i Responsabili del Servizio sui miglioramenti che possono essere apportati in seguito al feedback.

Come contattare il CAS

Tel: 8204 5433 o Visita: FMC Livello 2 (accanto al Cassa)

Email: HealthSALHNConsumerAdvisory@sa.gov.au

Scrivi a: C/- Level 2 Flinders Medical Centre.

Flinders Drive, BEDFORD PARK SA 5042