



## Come presentare un reclamo al servizio sanitario

Nel Queensland chiunque ha il diritto di presentare un reclamo presso il servizio sanitario o un operatore. Basta contattare l'ufficio sanitario Ombudsman, l'agenzia reclami indipendente del servizio sanitario del Queensland.

### Dovrebbe fare un reclamo?

È giusto presentare un reclamo se non si è soddisfatti del fornitore di un servizio sanitario, di un servizio in particolare di cui ha usufruito Lei, un Suo familiare o una persona a Lei cara nel Queensland.

Prima di presentare un reclamo, il metodo più veloce e facile per risolvere un problema o un dubbio consiste nel consultare il proprio fornitore del servizio sanitario. Visiti il nostro sito web per maggiori informazioni su come consultare il Suo fornitore: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)

Se non è soddisfatto della risposta o non se la sente di consultarlo direttamente, ci contatti.

### I reclami sono importanti

A nessuno piace presentare un reclamo. Probabilmente non sa di che cosa si può lamentare e come farlo, oppure pensa che non servirebbe a nulla. Inoltre, potrebbe essere ancora più difficile se Lei è malato, sconvolto o impegnato.

I reclami sul servizio sanitario sono molto importanti perché identificano le aree da migliorare, aiutano a non ripetere gli stessi errori e migliorano il servizio sanitario del Queensland.

Le assicuriamo che il Suo reclamo, spedito all'ufficio sanitario Ombudsman, sarà preso seriamente in considerazione, esaminato attentamente e risolto prima possibile.

### Su cosa può reclamare?

Può presentare un reclamo su qualunque servizio sanitario di cui ha usufruito nel Queensland.

Un **servizio sanitario** è un qualunque servizio che mira al mantenimento, miglioramento, ripristino e alla gestione della salute e del benessere.

Un **fornitore del servizio sanitario** può essere un professionista o un'organizzazione sanitaria.

#### Professionisti sanitari

- I professionisti sanitari **registrati** sono: medici, infermieri, dentisti, fisioterapisti, chiropratici, terapeuti occupazionali, optometristi e osteopati.
- I professionisti sanitari **non registrati** sono: nutrizionisti, massaggiatori, naturopati, omeopati, dietisti, assistenti sociali e logopedisti.

#### Organizzazioni del servizio sanitario

- Sono comprese le strutture sanitarie pubbliche e private come i servizi d'ambulanza, dell'educazione alla salute, di igiene mentale, farmacie e servizi sanitari municipali.

Il Suo reclamo può riguardare ogni aspetto del servizio sanitario di cui Lei non è soddisfatto:

- diagnosi e cura
- diffusione di informazioni personali non autorizzate
- condotta inappropriata del fornitore
- qualità del servizio sanitario di cui ha usufruito
- comportamento di un fornitore sanitario rispetto a un Suo reclamo.



## Come presentare un reclamo?

Può presentare un reclamo presso l'ufficio del servizio sanitario Ombudsman online, per iscritto, per telefono o di persona presso l'ufficio di Brisbane.

Ascolteremo le Sue preoccupazioni e le spiegheremo come aiutarla e cosa dovrà fare. Se decide di presentare un reclamo, dovrà fornirci più informazioni possibili, come:

- i dettagli del fornitore del servizio sanitario e il motivo del reclamo
- la documentazione di supporto
- le informazioni su ciò che ha già fatto per cercare di risolvere il problema.

Il procedimento per presentare un reclamo formale potrebbe sembrare intimidatorio, ma vogliamo cooperare con Lei per rendere il procedimento più semplice possibile, tenendola sempre aggiornato.

## Valutazione del reclamo

La valutazione del reclamo è un passaggio molto importante, durante il quale raccogliamo tutte le informazioni necessarie fornite da Lei, dal fornitore del servizio sanitario e da ogni esperto in materia, per aiutarci a prendere la giusta decisione su come gestire al meglio il Suo reclamo.

Analizziamo le informazioni che ci ha fornito e inoltriamo il Suo reclamo al fornitore del servizio sanitario, il quale dovrà rispondere entro 14 giorni.

Se abbiamo bisogno di maggiori informazioni per prendere una decisione possiamo consultare un esperto esterno. Inoltre chiederemo a Lei e al fornitore di fare un rapporto ufficiale o di fornire ulteriori informazioni sul reclamo.

Il rapporto e le ulteriori informazioni devono essere forniti entro 14 giorni. Per non incorrere in sanzioni bisognerà rispettare la data di scadenza, a meno che non si presentino delle ragionevoli motivazioni per il ritardo.

Lei e il fornitore sarete costantemente aggiornati.

Considereremo e analizzeremo le informazioni ricevute per valutare il reclamo e decidere se e come procedere. In genere questo procedimento richiede un tempo massimo di 30 giorni. Tutte le informazioni sono riviste attentamente, in modo imparziale e corretto, perché siamo al di sopra delle parti.

## Prendere una decisione

Dopo aver valutato il suo reclamo nel dettaglio, decideremo come e se procedere e informeremo sia Lei che il fornitore sanitario della nostra decisione e di cosa accadrà in seguito.

Se decideremo di proseguire con il Suo reclamo:

- cercheremo di facilitarne la risoluzione
- cercheremo di conciliare il Suo reclamo
- riferiremo il Suo reclamo all'ufficio competente
- investigheremo formalmente il Suo reclamo
- agiremo immediatamente contro il fornitore.

In caso decidessimo di respingere il Suo reclamo, le spiegheremo le motivazioni e Le forniremo tutte le possibilità che ha a Sua disposizione. Registreremo, inoltre, il Suo reclamo per identificare ogni aspetto della condotta del fornitore o del professionista sanitario, della struttura o le questioni sanitarie sistemiche.

## Ulteriori informazioni

Sito:	<a href="http://www.oho.qld.gov.au">www.oho.qld.gov.au</a>
E-mail:	<a href="mailto:info@oho.qld.gov.au">info@oho.qld.gov.au</a>
Tel:	133 OHO (133 646)
Indirizzo:	PO Box 13281 George Street Brisbane Qld 4003