



## Ufficio sanitario Ombudsman

L'ufficio sanitario Ombudsman è l'agenzia reclami del servizio sanitario del Queensland. Siamo l'autorità giuridica indipendente a cui fare riferimento se ha un reclamo su un servizio sanitario fornito dal Queensland.

### Il nostro obiettivo

Essere la pietra angolare della trasparenza, un sistema affidabile ed equo, che mira alla gestione dei reclami e di altre questioni sanitarie del Queensland in modo efficiente e rapido.

### I nostri valori

- Diamo primaria importanza alla salute e alla sicurezza pubblica.
- Agiamo in modo indipendente, imparziale e nell'interesse pubblico.
- Ci rapportiamo alle persone in modo giusto ed equo.
- Rispondiamo ai reclami tempestivamente. Se non possiamo assisterla, Le spieghiamo le motivazioni e se possibile suggeriamo altre possibilità.
- Il nostro lavoro è di alta qualità e tempestivo.
- Miglioriamo le nostre competenze e utilizziamo i processi innovativi per migliorare i nostri servizi.

### Il nostro impegno

Ci impegniamo a gestire i reclami, risolvere e conciliare le dispute e investigare sui servizi del Queensland con professionalità. Agiamo in modo giusto, imparziale e indipendente. Prendiamo decisioni ben informate e forniamo consigli adeguati a chi fa un reclamo, agli operatori sanitari e alle altre parti interessate.

### Il nostro ruolo

- Proteggere la salute e la sicurezza pubblica.
- Promuovere pratiche professionali, sicure e competenti da parte degli operatori.
- Promuovere alti standard per l'erogazione dei servizi nelle organizzazioni relative al servizio sanitario.
- Mantenere un ottimo rapporto con il pubblico nella gestione dei problemi sanitari e di altre questioni relative alla fornitura di servizi sanitari.

### Le nostre funzioni

- Ricevere e investigare reclami relativi al servizio sanitario e agli operatori registrati e non registrati.
- Decidere come procedere in base al reclamo e, in alcuni casi, intraprendere un'immediata azione per proteggere la sicurezza pubblica.
- Monitorare la salute, la condotta e le funzioni dell'*Australian Health Practitioner Regulation Agency* e i consigli nazionali del servizio sanitario.
- Fornire informazioni sulla risoluzione dei reclami sul servizio sanitario, laddove possibile.
- Fornire la massima trasparenza sulle prestazioni delle nostre funzioni.

### 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