

Commenti, complimenti e reclami (Comments, Compliments & Complaints)

La vostra assistenza, il vostro benessere e la vostra soddisfazione sono importanti per il South Western Sydney Local Health District. È importante sapere quando le cose vanno per il verso giusto e quando invece vi è bisogno di miglioramenti.

Complimenti (Compliments)

I complimenti offrono una chiara indicazione di ciò che vi aspettate da un'assistenza sanitaria di alta qualità. Inoltre fanno bene al morale e incoraggiano il personale. I complimenti possono essere espressi direttamente al personale o tramite il Patient Liaison Officer dell'ospedale.

Reclami (Complaints)

Il vostro diritto a servizi di qualità non viene meno se sporgete un reclamo; inoltre il vostro reclamo potrebbe contribuire a migliorare i servizi. Quando sporgete un reclamo cercate di rimanere calmi e di essere il più possibile chiari in merito all'accaduto e al modo in cui vorreste vedere risolto il problema.

Se desiderate maggiori informazioni o nutrite delle apprensioni in merito alle vostre terapie oppure volete sporgere un reclamo, vi incoraggiamo ad avvalervi delle seguenti opzioni.

Opzione 1 (Option 1)

Parlate delle vostre apprensioni con il responsabile del personale infermieristico (Nursing Unit Manager), con il medico o con un altro operatore sanitario coinvolto nelle vostre terapie. Tali soggetti potrebbero essere in grado di trovare una soluzione immediata oppure potrebbero indirizzarvi ad un membro del personale più alto di grado.

Vale la pena fare un appunto dell'ora e della data di un'eventuale discussione, di ciò che è stato discusso e degli accordi che potrebbero essere stati raggiunti.

Se non desiderate avvalervi di questa opzione, avrete a disposizione le seguenti alternative:

Opzione 2 (Option 2)

Contattate il Patient Liaison Officer.

Il Patient Liaison Officer è un soggetto indipendente dal reparto e indagherà sui vostri problemi per poi riferirvi i risultati delle sue indagini.

Numeri di contatto dei Patient Liaison Officers del SWSLHD:

Bankstown Hospital	9722 8262
Bowral Hospital	4861 0378
Campbelltown / Camden Hospitals	0400 147 263 0477 372 270
Fairfield	9616 8124
Karitane	9794 2359
Liverpool Hospital	8738 6354 8738 6632
Community Health Services (servizi sociosanitari)	4621 8762
Drug Health Services (servizi per i disturbi legati all'uso di droghe)	0429 951 121
Mental Health Services (servizi di igiene mentale)	0438 595 284
Oral Health (igiene orale)	0476 824 465

Se non siete soddisfatti dell'esito del vostro reclamo, potete scrivere al General Manager dell'ospedale.

Opzione 3 (Option 3)

Contattate il SWSLHD Senior Complaints Officer, 8738 6923

Oppure potete inviare per iscritto il vostro reclamo a:

Chief Executive
C/-South Western Sydney Local Health District
Liverpool Hospital, Eastern Campus
Locked Bag 7279
LIVERPOOL BC NSW 1871

Opzione 4 (Option 4)

La Health Care Complaints Commission (HCCC) è un organo indipendente che riceve ed esamina i reclami in merito a operatori sanitari e a servizi di assistenza sanitaria.

Numero gratuito: 1800 043 159

Sito web: www.hccc.nsw.gov.au

Il presente opuscolo gode del patrocinio del SWSLHD Consumer Community Council e una versione per intero è disponibile in varie lingue



Health
South Western Sydney
Local Health District

www.swslhd.nsw.gov.au



Health
South Western Sydney
Local Health District

I vostri diritti e doveri (Your Rights and Responsibilities)

in veste di paziente, assistente
domiciliare o utente del South Western
Sydney Local Health District (SWSLHD)



Italian

Il SWSLHD rispetta i vostri diritti in veste di individui. Ci impegniamo a prestare un servizio sanitario di qualità, efficiente, efficace e sicuro

I vostri diritti (Your Rights)

Avete il diritto a:

- Essere trattati con dignità, rispetto e considerazione e a ricevere servizi esenti da discriminazione, a prescindere dalla vostra età, sesso, preferenze sessuali, religione o cultura
- Richiedere un interprete del servizio sanitario
- La scelta di essere trattati come paziente pubblico (se ne avete diritto) o come paziente privato e a farvi spiegare, ove possibile, tale differenza prima di sottoporvi alle terapie
- Terapie basate sui bisogni di natura clinica
- Prendere parte a decisioni che riguardano la vostra assistenza sanitaria
- Ricevere una chiara spiegazione del vostro disturbo con informazioni che sono facili da capire, tra cui informazioni su rischi ed altre possibili scelte
- Essere informati quanto prima se sorgono problemi in merito alle vostre terapie o alla vostra assistenza
- Ottenere un secondo parere in merito al vostro disturbo
- Partecipare attivamente alla pianificazione della vostra dimissione
- Andarvene da una struttura sanitaria in qualsiasi momento a vostro rischio e sotto la vostra responsabilità
- Rifiutare l'assistenza prestata da un particolare operatore sanitario o ospedale (tuttavia, un ospedale o servizio sanitario potrebbe non essere in grado di offrire un'adeguata alternativa)
- Mantenere le informazioni a carattere personale che vi riguardano private e riservate
- Prendere visione o ottenere una copia della vostra cartella clinica in conformità alle linee guida di NSW Health (a fronte, eventualmente, del pagamento di una tariffa)
- Richiedere un'indennità di viaggio se dovete percorrere più di 100 chilometri per ricevere la terapia
- Decidere se volete partecipare a iniziative di ricerca medica e formazione clinica
- Esprimere complimenti o sporgere un reclamo

I vostri doveri (Your Responsibilities)

Vogliamo fare in modo che riceviate la migliore assistenza possibile. Per aiutarci a farlo, dovrete:

- Trattare con rispetto tutte le persone che incontrate nell'ambito del servizio sanitario (personale, volontari, pazienti/utenti, loro familiari e residenti di strutture per anziani)
- Confermare il vostro nome e altri particolari in caso di una richiesta in tal senso
- Fornire all'operatore sanitario che si occupa di voi informazioni corrette, nei limiti del possibile, in merito alla vostra salute e ad altre convinzioni che potrebbero incidere sulle vostre terapie
- Fare presente all'operatore sanitario che si occupa di voi se state prendendo farmaci, droghe a scopo ricreativo o medicine alternative
- Mettere l'operatore sanitario che si occupa di voi al corrente di eventuali problemi da voi incontrati a causa delle terapie o dei farmaci che state prendendo
- Fare presente all'operatore sanitario che si occupa di voi se qualcun altro vi sta prestando terapie per lo stesso disturbo
- Seguire le istruzioni in merito alle vostre terapie
- Interpellare il vostro medico di famiglia se vi sono cambiamenti al vostro disturbo mentre siete in lista d'attesa per le terapie
- Se desiderate, fare domande e parlare con i vostri familiari prima di prendere una decisione in merito alla vostra assistenza sanitaria
- Arrivare puntualmente agli appuntamenti e far sapere al servizio sanitario se desiderate disdirli
- Approntare a casa vostra un ambiente sicuro per gli operatori e assistenti sanitari che sia libero da fumo, violenza e molestie nonché da animali domestici non tenuti sotto controllo
- Rispettare la riservatezza e la privacy di altri

Consenso (Consent)

Prima di ricevere le terapie dovete dare il vostro consenso. Nella maggior parte dei casi si tratterà di consenso verbale. Per alcune prestazioni, quali gli interventi chirurgici, servirà il consenso per iscritto. Avete il diritto di negare il vostro consenso, nel qual caso non riceverete le terapie. Il consenso non è richiesto in situazioni d'emergenza che mettono a repentaglio la vita se siete troppo malati o privi di conoscenza.



Consenso altrui (Consent by others)

- I minori di età inferiore ai 14 anni devono avere il consenso di un genitore o chi ne fa le veci
- I minori di età compresa tra 14 e 16 anni di norma prestano il proprio consenso assieme a quello dei genitori o chi ne fa le veci; tuttavia, possono prestare solo il proprio consenso se dimostrano di comprendere appieno le terapie proposte
- Se avete perso conoscenza e siete troppo malati per prestare il vostro consenso, un parente, assistente domiciliare o altra persona a voi vicina possono dare il loro consenso per terapie considerate nel vostro interesse da operatori sanitari abilitati
- In assenza di tali soggetti, il consenso può essere dato dal Guardianship Tribunal. Per maggiori informazioni, visitate il sito: www.gt.nsw.gov.au o telefonate al numero **1800 463 928**