

COMPLIMENTI E RECLAMI

Compliments & Complaints

Informazioni per pazienti, utenti, assistenti domiciliari,
familiari, consumatori e visitatori



Noi apprezziamo

Come manifestare un complimento

Se desiderate rendere omaggio al valido lavoro di un membro del personale, potete farcelo sapere in uno dei seguenti modi:

- Parlate al responsabile di reparto (Department Manager) o al responsabile del reparto infermieristico (Nurse Unit Manager)
- Inviare una mail a: ISLHD-Compliments@health.nsw.gov.au
- Inviare una lettera a: Illawarra Shoalhaven Local Health District Compliments, PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- Contattate l' Hospital Site Manager o il Service Manager tra le 8:30 a.m. e le 5:00 p.m. dal lunedì al venerdì ai seguenti numeri:

Bulli Hospital (02) 4284 4344	Coledale Hospital (02) 4267 2266
David Berry Hospital (02) 4464 1001	Wollongong Hospital (02) 4222 5048
Milton Ulladulla Hospital (02) 4454 9100	Port Kembla Hospital (02) 4223 8000
Shellharbour Hospital (02) 4295 2500	Shoalhaven District Memorial Hospital
Assistenza ambulatoriale e pri- maria (02) 4221 6817	Servizio droghe e alcol (02) 4254 2700
Servizio di igiene mentale (02) 4295 2542	Servizio di igiene orale 1300 369 651

i vostri commenti

Come sporgere un reclamo

Potete sporgere un reclamo in uno dei seguenti modi:

- 1. Fate presente al personale dell'ospedale** qual è il problema.
Il personale potrebbe risolverlo sul momento.
- 2. Fate sapere al responsabile di reparto (Department Manager) o al responsabile del reparto infermieristico (Nurse Unit Manager)** se ritenete che il vostro problema viene ignorato.
- 3. Contattate l'Hospital Site Manager o il Service Manager** tramite il centralino dell'ospedale o il numero del servizio interessato (vedere l'elenco alla pagina precedente)
- 4. Contattate il responsabile dei reclami (Complaints Manager)**
se non volete discutere il vostro reclamo direttamente con il nostro personale ospedaliero potete contattare il District Complaints Manager:
Telefono: 4221 6811
E-mail: ISLHD-Complaints@health.nsw.gov.au
Recapito postale: Illawarra Shoalhaven Local Health District

Complaints Manager, PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- 5. Scrivete all' Illawarra Shoalhaven Local Health District Chief Executive**
Recapito postale: Chief Executive, PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- 6. Contattate la Health Care Complaints Commission (HCCC)**
Se non vi sentite a vostro agio a discutere il vostro reclamo con il personale del Local Health District:
Telefono: 9219 7444 Numero gratuito nel NSW: 1800 043 159
Recapito postale: Locked Mail Bag 18, Strawberry Hills, NSW 2012
E-mail: hccc@hccc.nsw.gov.au

Quali sono i miei diritti e doveri quando sporgo un reclamo?

- Essere trattati e trattare gli altri con onestà e rispetto.
- Far prendere in considerazione i vostri reclami.
- Ricevere una risposta al vostro reclamo.
- Sapere quando riceverete una risposta.
- Ritirare il vostro reclamo in qualsiasi momento.
- Fare sporgere il vostro reclamo da un'altra persona.
- Farvi accompagnare da un'altra persona quando vi recate ad un incontro.
- Ricevere scuse quando queste sono dovute.

4221 6811

ISLHDCcompliments@health.nsw.gov.au

ISLHDCcomplaints@health.nsw.gov.au

www.islhd.health.nsw.gov.au

Bisogno di un interprete? Sono disponibili interpreti professionisti se avete bisogno di aiuto nel comunicare in Inglese o se siete sordo muti. Il personale può richiedere un interprete e prenotarlo per voi. Il servizio interpreti è gratis e confidenziale. Potete portare con voi un familiare o un amico all'appuntamento. Se avete bisogno di aiuto nel comunicare, fatelo con un interprete professionista. Se volete parlare con noi prima dell'appuntamento potete chiamare il Servizio Interpreti e Traduttori al 131 450.