

ELOGIOS E QUEIXAS

Compliments and Complaints

*Informação para pacientes, clientes, prestadores de cuidados,
famílias, consumidores e visitantes*



Health
Illawarra Shoalhaven
Local Health District

Como elogiar

Se desejar reconhecer o bom trabalho de um membro do nosso pessoal, pode dizer-nos num dos seguintes modos:

- Fale com o/a Gestor/a do Departamento ou com o/a Gestor/a da Unidade de Enfermagem
- Envie uma mensagem por correio electrónico para
ISLHD-Compliments@health.nsw.gov.au
- Envie uma carta para: Illawarra Shoalhaven Local Health District Compliments, PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- Contacte o/a Gestor/a do Hospital ou Gestor/a de Serviços entre as 8h30 da manhã e as 5 horas da tarde, de segunda a sexta-feira, através dos seguintes números:

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 (02) 4421 3111
Ambulatório e Cuidados Primários de Saúde (02) 4221 6817	Serviço de Drogas e Álcool (02) 4254 2700
Serviço de Saúde Mental (02) 4295 2542	Serviço de Saúde Oral 1300 369 651

a sua opinião

Como apresentar uma queixa

Para apresentar uma queixa pode seguir um dos seguintes métodos:

- 1. Informar o pessoal do Hospital** que tem uma preocupação. O pessoal poderá ser capaz de resolver o seu assunto de imediato.
- 2. Informe o/a Gestor/a do Departamento ou o/a Gestor/a da Unidade de Enfermagem** se sentir que as suas preocupações não foram resolvidas.
- 3. Contacte o/a Gestor/a do Hospital ou o/a Gestor/a de Serviços** através da central telefónica do hospital ou do número de serviço (listado na página anterior)
- 4. Contacte o/a Gestor/a de Queixas** se não desejar discutir a sua queixa diretamente com o nosso pessoal de queixas do hospital, pode contactar o/a Gestor/a Distrital de Queixas:
Telefone: 4221 6811
Correio electrónico ISLHD-Complaints@health.nsw.gov.au
Endereço: Illawarra Shoalhaven Local Health District
Complaints Manager
PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- 5. Escreva para o/a Diretor/a Executivo/a do Illawarra Shoalhaven Local Health District** Endereço postal: Chief Executive, PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- 6. Contacte a Comissão de Queixas sobre Cuidados de Saúde (HCCC)**

Se não se sentir confortável a discutir sua queixa com o nosso pessoal do Distrito Local de Saúde:

Telefone: 9219 7444 Grátis em NSW: 1800 043 159
Endereço: Locked Mail Bag 18, Strawberry Hills, NSW 2012
Correio electrónico: hccc@hccc.nsw.gov.au

Quais são os meus direitos e responsabilidades quando apresento uma queixa?

- Ser tratado/a e tratar outras pessoas com honestidade e respeito.
- Ter a sua queixa tomada em consideração.
- Obter uma resposta à sua queixa.
- Saber quando receberá uma resposta.
- Parar a sua queixa a qualquer altura.
- Ter uma outra pessoa a apresentar a queixa em seu nome.
- Ter uma outra pessoa consigo em quaisquer reuniões.
- Receber uma desculpa quando necessário.

4221 6811

ISLHDCcompliments@health.nsw.gov.au

ISLHDCcomplaints@health.nsw.gov.au

www.islhd.health.nsw.gov.au

Necessita de um intérprete?

Se necessita de ajuda para comunicar em Inglês ou é surdo-mudo, existem intérpretes profissionais e os nossos funcionários podem organizar para que tenha um na sua consulta. O Serviço é grátis e confidencial. Pode trazer um familiar ou amigo, no entanto, se precisa de assistência na comunicação, esta deve ser feita através de um intérprete. Também pode usar o Serviço de Intérpretes e Traduções através do número 131 450 se necessitar de falar conosco antes da sua marcação.