

Feedback: politica su reclami, complimenti e revisioni

Piano d'assistenza per il trasporto dei pazienti del Victoria
(Victorian Patient Transport Assistance Scheme - VPTAS)



Per ricevere questa pubblicazione in un formato accessibile siete pregati di telefonare agli Uffici VPTAS al numero 1300 737 073, usando il 13 36 77 del National Relay Service se necessario, oppure inviate un'e-mail all'indirizzo vptas@dhhs.vic.gov.au

Autorizzato e pubblicato dal Governo del Victoria, 1 Treasury Place, Melbourne.

© Stato del Victoria, Dicembre 2015

Questo lavoro è autorizzato in base a una licenza di Creative Commons Attribution 4.0 (creativecommons.org/licenses/by/4.0). Potete riutilizzare il lavoro in base a tale licenza, a condizione che diate credito allo Stato del Victoria come suo autore, indichiate se sono stati fatti cambiamenti e rispettiate gli altri termini della licenza. La licenza non si applica a nessun marchio compreso il logo del governo del Victoria, le immagini o i lavori artistici.

Laddove sia usato il termine 'Aboriginal' ('Aborigeno') questo si riferisce sia alla popolazione aborigena che a quella delle Isole dello Stretto di Torres. Il termine Indigeno viene conservato quando fa parte del titolo di un rapporto, programma o citazione.

ISBN 978-0-7311-6840-8 (stampato)

ISBN 978-0-7311-6841-5 (pdf)

Disponibile presso www.health.vic.gov.au/ruralhealth

Stampato da Sovereign Press, Ballarat su carta sostenibile (1503001)

Feedback: politica su reclami, complimenti e revisione

Il Department of Health & Human Services si impegna a mantenere standard elevati ed a migliorare continuamente i procedimenti del VPTAS tra cui fornire un sistema di trattamento dei reclami e delle revisioni che sia rispettoso ed efficiente per pazienti, utenti, badanti, operatori sanitari e il personale dell'Ufficio del VPTAS.

Il dipartimento vuole sapere in che modo possiamo gestire meglio il VPTAS per aiutare chi vive nelle zone rurali del Victoria ad accedere ai servizi sanitari specialistici necessari. Ascoltandovi e venendo a conoscenza dei problemi che potreste avere con il VPTAS, ci aiuteranno a migliorare le procedure per tutti gli abitanti del Victoria che hanno bisogno di usare il programma.

Potete richiedere una revisione o fornire feedback presentando un reclamo o facendo un complimento al VPTAS.

Cos'è un reclamo, un complimento o una richiesta di revisione?

Un reclamo è un'espressione registrata di insoddisfazione per uno dei servizi intrapresi dall'Ufficio VPTAS.

Un complimento è fornire apprezzamento e feedback positivo per uno dei servizi intrapresi dall'Ufficio VPTAS.

Una richiesta di revisione viene fatta in relazione ad una denuncia specifica che avete presentato all'Ufficio VPTAS per i sussidi di viaggio e/o una sovvenzione per l'alloggio per voi o un accompagnatore (i). Se non siete soddisfatti del risultato che ricevete dall'Ufficio VPTAS potete richiedere la revisione di questa decisione.

Come fornire il feedback o richiedere una revisione

Chiunque volesse fornire il proprio feedback (un reclamo o un complimento), chiedere l'esito di una denuncia al VPTAS o richiedere una revisione viene incoraggiato a contattare l'Ufficio VPTAS:

Chiamata gratuita: 1300 737 073

Se il vostro problema o la vostra domanda non può essere risolto/a in questa fase, potete presentare una richiesta scritta di revisione o un reclamo seguendo la procedura illustrata sotto.

Presentare un reclamo o richiedere una revisione

Tutti i pazienti o un loro genitore/tutore legale hanno il diritto di richiedere la revisione di una decisione relativa ad un reclamo presa dall'Ufficio VPTAS o di presentare un reclamo. Non c'è alcun addebito o tariffa per presentare una richiesta di revisione o per fare un reclamo.

Dovete presentare il vostro feedback (reclamo o complimento) o richiedere una revisione:

1. **per iscritto**
2. per posta o e-mail indirizzata al manager VPTAS
Per posta a: **Ufficio VPTAS**
PO Box 712
Ballarat VIC 3380
Per e-mail a: **vptas@dhhs.vic.gov.au**
3. entro tre mesi dall'avvenuta ricezione di notifica da parte dell'Ufficio VPTAS che la denuncia, o parte di essa, è stata respinta, e
4. con qualsiasi informazione supplementare a sostegno della vostra richiesta.
Non dovete includere il vostro reclamo originale, diario o ricevute di viaggio, che avete mandato precedentemente all'Ufficio VPTAS.

Avete bisogno di assistenza?

Se avete bisogno d'aiuto per fare la vostra richiesta di revisione o per fornire il vostro feedback siete pregati di telefonare a:

Ufficio VPTAS al numero: Chiamata gratuita 1300 737 073

Se avete bisogno d'aiuto in una lingua che non sia l'inglese, siete pregati di telefonare mediante il Servizio nazionale d'interpretariato telefonico a:

Interpretariato telefonico istantaneo: 131 450

Prenotazioni per interprete telefonico: 1300 655 081

Il vostro reclamo o richiesta di revisione

È stata istituita una procedura in due fasi per i reclami e la revisione per fornire un processo equo e trasparente.

Fase 1

1. Il Manager VPTAS prenderà in considerazione il vostro reclamo o la vostra richiesta di revisione sulla base delle direttive VPTAS in vigore nel momento in cui presentate la vostra denuncia originale. Le direttive VPTAS sono disponibili su <http://go.vic.gov.au/1epXMN>.
2. Verrà confermata la ricezione di tutti i reclami e/o le richieste di revisione per posta entro una settimana dalla ricezione.

3. Il Manager VPTAS vi comunicherà l'esito della vostra revisione o del vostro feedback entro un mese (30 giorni) dalla ricezione della richiesta di revisione da parte dell'Ufficio VPTAS.
4. La vostra Privacy e riservatezza saranno rispettate sempre in base ai Principi sulla Privacy previsti dalla Legge sulla Privacy e protezione dei dati del 2014 (Vic) (*Privacy and Data Protection Act 2014 - Vic*), la Legge sulle cartelle cliniche (*Health Records Act 2001 - Vic*) e la Carta dei diritti e delle responsabilità dell'uomo (Vic) (*Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 - Vic*).

Fase 2

1. Se avete portato le vostre preoccupazioni all'attenzione del Manager VPTAS e siete ancora insoddisfatti dell'esito, potete mandare il vostro feedback all'Ufficio reclami, integrità e privacy (Complaints, Integrity and Privacy Unit) del Department of Health & Human Services. Per maggiori informazioni fate riferimento al sito web del ministero per le informazioni sui reclami all'indirizzo <www.health.vic.gov.au/complaints>.
2. L'Unità per i reclami, l'integrità e la privacy è l'unità centrale del ministero per la gestione dei reclami.
3. L'Unità per i reclami, l'integrità e la Privacy comunicherà all'Ufficio VPTAS quando il vostro reclamo è stato ricevuto e sarà esaminato. Un manager rivedrà ed esaminerà le vostre preoccupazioni e la risposta dell'Ufficio VPTAS.

Potete presentare il vostro reclamo all'Unità per i reclami, l'integrità e la Privacy (Complaints Integrity and Privacy Unit) per posta, e-mail o telefono.

Spedite a:	Inviare un'e-mail a:	Chiamata gratuita telefonica:
Department of Health & Human Services Manager, Complaints, Integrity and Privacy Unit GPO Box 4057 Melbourne VIC 3000	complaints.reception@dhhs.vic.gov.au	1300 884 706

Andare dall'Ombudsman del Victoria

1. Se non siete ancora soddisfatti dell'esito (sia da parte del Manager VPTAS che dall'Unità per i reclami, l'integrità e la Privacy) potete presentare un reclamo all'Ombudsman del Victoria.
2. L'Ombudsman del Victoria è un funzionario indipendente del Parlamento del Victoria. Il suo ufficio si occupa di indagare i reclami relativi a procedimenti amministrativi presi dalle agenzie del governo del Victoria, compresi i dipartimenti come il Dipartimento della Salute e dei Servizi alla persona ed il suo Ufficio VPTAS.
3. Generalmente l'Ombudsman accetterà un reclamo solo dopo che il dipartimento abbia risposto al vostro reclamo o alla vostra richiesta di revisione (Fase 1 e 2).

Potete contattare l'ufficio dell'Ombudsman del Victoria per discutere delle vostre questioni o presentare un reclamo a:

Per posta:	On-line a:	Telefono:
Victorian Ombudsman Level 1 North Tower 459 Collins Street Melbourne VIC 3000	www.ombudsman.vic.gov.au/ Complaints/Make-a-Complaint	9613 6222 Effettuando una chiamata gratuita al numero 1800 806 314 (solo per le zone regionali e rurali)

Si prega di notare che generalmente i reclami devono essere presentati per iscritto all'Ombudsman del Victoria.

Opuscoli per assistere chi non parla inglese e vuole accedere all'ufficio dell'Ombudsman del Victoria sono disponibili nelle 19 lingue più comuni parlate nel Victoria sulla pagina Translations (Traduzioni), a cui si può accedere all'indirizzo <www.ombudsman.vic.gov.au/translations>.

Che cosa succede alle informazioni raccolte sui reclami e sulle revisioni?

Fare luce sul vostro reclamo o sulla richiesta di revisione può comportare la condivisione delle vostre informazioni personali con altri settori rilevanti del Department of Health & Human Services per giungere ad una risoluzione. Le informazioni statistiche riguardanti reclami e suggerimenti sono usate anche per migliorare il modo in cui l'Ufficio VPTAS tratta i reclami relativi al trasporto e all'alloggio e per comprendere meglio le esigenze degli abitanti delle zone rurali del Victoria quando si spostano per servizi medici specialistici.

L'uso delle vostre informazioni per questi scopi è controllato attentamente per assicurare che sia fatto secondo la Legge del 2014 sulla Privacy e la protezione dei dati (*Privacy and Data Protection Act 2014*) e la Legge sulle cartelle cliniche (*Health Records Act 2001*.) Potete trovare maggiori informazioni su obblighi e requisiti del ministero per la gestione delle cartelle sanitarie sul sito <www.health.vic.gov.au/healthrecords> e sulla gestione delle vostre informazioni personali sul sito <www.dataprotection.vic.gov.au>.

Per informazioni su come contattare il Commissario per i servizi sanitari e il Commissario per la Privacy e la protezione dei dati siete pregati di andare alla sezione **'Privacy'** (seguente).

Privacy

L'Ufficio VPTAS si impegna a proteggere la vostra Privacy.

Fornire rimborsi ai pazienti comporta la raccolta e la conservazione di una grossa quantità di informazioni personali e spesso sensibili. Le informazioni personali si riferiscono alle informazioni che consentono ad una persona di essere identificata. Possono presentarsi in qualsiasi forma ed essere registrate in tutti i modi. Le informazioni personali possono essere immediatamente individuabili (il nome di un paziente) o potenzialmente individuabili (un cognome ed un sobborgo).

Raccogliamo e gestiamo queste informazioni personali solo al fine di amministrare e gestire i pagamenti per i reclami VPTAS.

L'Ufficio VPTAS ha la responsabilità di proteggere le informazioni personali e assicurare che siano gestite in maniera appropriata, ed usate solo allo scopo a cui sono destinate al momento della raccolta.

I Principi sulla Privacy delle informazioni stabiliscono degli obblighi di legge per la gestione delle informazioni personali. Questi sono validi per tutte le organizzazioni del settore pubblico e coprono tutte le fasi del ciclo informativo, dalla raccolta all'uso, rilascio ed eliminazione delle informazioni personali. Questi principi assicurano che la Privacy sia protetta in modo consistente nel Department of Health & Human Services. I Principi per la Privacy delle informazioni si rispecchiano nella dichiarazione della politica sulla Privacy del dipartimento, che adotta i principi legislativi come standard minimi.

Per amministrare e procedere ai pagamenti e ai rimborsi, possiamo divulgare le vostre informazioni personali a parti esterne come ad esempio i fornitori di alloggio e di trasporto.

Se avete una rimostranza sul rilascio delle informazioni senza il vostro consenso (o per qualsiasi altro reclamo sulla Privacy) potete portare i vostri problemi all'attenzione del Commissario per la Privacy e la Protezione dei dati o potete presentare un reclamo al Commissario per i servizi sanitari a riguardo delle vostre informazioni sanitarie personali.

Se un'altra legge è in contraddizione con la legge sulla Privacy, l'altra legge avrà la meglio. Per esempio, se è stato proposto di non divulgare le informazioni su un paziente ai sensi della Legge del 2014 sulla Privacy e la Protezione dei dati (*Privacy and Data Protection Act 2014*), queste informazioni non possono non essere esposte all'Ombudsman del Victoria, laddove lo preveda la Legge sull'Ombudsman del 1973 (*Ombudsman Act 1973*).

Se scegliete di non fornire le vostre informazioni personali o di fornire solo parte delle informazioni richieste, possiamo non essere in grado di esaminare il vostro reclamo.

Avete il diritto di accedere alle vostre informazioni personali mediante la Legge sulla libertà d'informazioni (*Freedom of Information Act 1982*).*

Verifiche

Il Department of Health & Human Services si riserva il diritto di condurre verifiche regolari su tutti i reclami VPTAS. È compreso, ma non solamente, l'accesso ad informazioni dei pazienti, accompagnatori e medici specialisti approvati in relazione ai dati forniti sui modelli di reclamo del VPTAS.

Per maggiori informazioni sulla politica sulla Privacy del dipartimento, visitate il sito web sulla Privacy su <www.dhhs.vic.gov.au/Privacy>.

Commissario per i servizi sanitari

Il Commissario per i servizi sanitari è raggiungibile a:

Reclami e informazioni	oppure scrivete a:
Telefono: 1300 582 113	Health Services Commissioner
Fax: (03) 9032 3111	Level 26, 570 Bourke Street
E-mail: hsc@dhhs.vic.gov.au	Melbourne VIC 3000

Ufficio del Commissario per la Privacy e la Protezione dei dati

L'Ufficio del Commissario per la Privacy e la Protezione dei dati del Victoria (Privacy and Data Protection Victoria) si può contattare per:

Telefono: 1300 666 444

Fax: 1300 666 445

E-mail: enquiries@Privacy.vic.gov.au

Sito web: www.dataprotection.vic.gov.au

Situato a:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

oppure scrivete a:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

- * Per informazioni sulle richieste relative alla libertà d'informazione (Fol), visitate il sito web del Department of Health & Human Services all'indirizzo <www.dhhs.vic.gov.au/Privacy>.

