

Alla Hunter New England Health puntiamo ad offrire la migliore assistenza sanitaria possibile.

Accettiamo con piacere i tuoi commenti in modo da capire meglio cosa funziona e come possiamo migliorare i nostri servizi.

Vi sono vari modi in cui puoi raccontarci la tua esperienza:

- **Parlando direttamente con il personale**

Questo potrebbe essere in grado di risolvere subito il tuo reclamo. Se il personale non fosse in grado di aiutarti, oppure se pensi che il problema non sia stato trattato adeguatamente, chiedi di parlare con un responsabile.

- **Chiamando l'ospedale o il servizio sanitario**

Puoi chiamare l'ospedale o il servizio e chiedere di parlare con il responsabile del reparto in cui hai ricevuto l'assistenza. I contatti si trovano al sito hnehealth.nsw.gov.au sotto la scheda "Facilities".

- **Chiamando la linea per i commenti - 1800 605 172**

La linea per i commenti è operativa durante l'orario d'ufficio, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.

- **Scrivendoci**

Puoi compilare il modulo per i commenti su internet oppure stamparlo e compilarlo e poi inviarcelo al seguente indirizzo:

Hunter New England Health
Strategic Relations and Communication
Locked Bag 1
New Lambton NSW 2305

Sia il modulo compilabile su internet sia quello stampabile si trovano al sito hnehealth.nsw.gov.au/Feedback

Se ritieni che il tuo reclamo non sia stato gestito a dovere, puoi portarlo all'attenzione del responsabile dell'ospedale o del servizio oppure puoi scrivere a Chief Executive, Locked Bag 1, New Lambton NSW 2305.

Se non sei soddisfatto della risposta dell'Hunter New England Health in merito al tuo reclamo, puoi rivolgerti ai seguenti enti indipendenti:

Health Care Complaints Commission

Locked Mail Bag 18
Strawberry Hills NSW 2012
E-mail: hccc@hccc.nsw.gov.au
Numero verde: 1800 043 159

NSW Ombudsman

Numero verde: 1800 451 524
E-mail: nswombo@ombo.nsw.gov.au

Information & Privacy Commission

Tel.: 1800 472 679
E-mail: ipcinfo@ipc.nsw.gov.au

Complimenti

Se hai ricevuto assistenza o attenzioni che hanno superato le tue aspettative, faccelo sapere. Faremo in modo che il tuo apprezzamento sia portato a conoscenza del personale interessato.

Per esprimere un complimento puoi:

- Contattare il responsabile dell'ospedale o del servizio
- Chiamare la linea per i commenti al numero 1800 605 172
- Scrivere a: Chief Executive, Locked Bag 1, New Lambton NSW 2305
- Compilare il modulo per i commenti su internet o scaricare il nostro modulo per i commenti stampabile

Sordi o portatori di deficit dell'udito o del linguaggio

Se sei portatore di deficit dell'udito o del linguaggio, puoi contattare l'Hunter New England Health tramite il National Relay Service (NRS).

Basta telefonare al numero 133 677 e indicare il numero che vuoi chiamare (es. la nostra linea per i commenti: 1800 605 172).

Per maggiori informazioni, visita il sito

www.relayservice.gov.au

Servizi interpreti

Se ti serve un servizio interpreti, puoi rivolgerti al personale o chiamare il numero 4924 6285.