

Fornire commenti

Hai diritto a:

- Fornire commenti, fare domande o reclami senza che ciò influenzi il modo in cui sei trattato
Tel: 1800 242 696
Email: feedback@lchs.com.au
Web: www.lchs.com.au
- Ad avere le tue preoccupazioni risolte apertamente, equamente ed in modo tempestivo
- Indirizza il tuo reclamo al Commissario pertinente:

Commissario per i reclami sanitari

Tel: 1300 582 113
Email: hcc@hcc.vic.gov.au
Web: www.hcc.vic.gov.au

Commissario per qualità e le salvaguardie NDIS

Tel: 1800 035 544
Web: www.ndiscommission.gov.au

Commissario per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani

Tel: 1800 951 822
Per posta: GPO Box 9819, Melbourne VIC 3000
Web: www.agedcarequality.gov.au

Commissario per i reclami di salute mentale

Tel: 1800 246 054
Email: help@mhcc.vic.gov.au
Web: www.mhcc.vic.gov.au

Se desideri fornire commenti al Programma nazionale di assicurazione per la disabilità

Tel: 1800 800 110
Email: feedback@ndis.gov.au

Hai il dovere di:

- Dirci se ci sono problemi con l'assistenza, il sostegno o i servizi che forniamo
- Cercare di risolvere le tue preoccupazioni in primo luogo con noi

Ulteriori informazioni si trovano nel nostro sito web: www.lchs.com.au

Per eventuali quesiti, chiama il numero: 1800 242 696
Da lunedì a venerdì: dalle 8:30 alle 17:00

I tuoi diritti e doveri

Il Servizio sanitario comunitario di Latrobe opera con i clienti per ottenere i migliori servizi possibili di assistenza e di sostegno sanitario.

Questo opuscolo descrive ciò che tu, o un tuo assistito, potete aspettarvi dal Servizio sanitario comunitario di Latrobe quando fate uso dei nostri servizi.

Accesso

Hai diritto a:

- Accesso all'assistenza sanitaria, ai servizi e al sostegno di cui hai bisogno, indipendentemente dalla tua capacità di pagare o se hai una copertura assicurativa privata

Sicurezza

Hai diritto a:

- Servizi, sostegno e assistenza sicuri e di alta qualità di standard nazionale
- Usare i nostri servizi in un ambiente sicuro o che ti fa sentire sicuro

Hai il dovere di:

- Darci le informazioni di cui abbiamo bisogno per sostenerti e per curarti
- Fornirci un ambiente sicuro quando ti visitiamo o quando visiti noi

Partenariato

Hai diritto a:

- Fare domande se non sei sicuro su qualcosa e ad essere coinvolto in comunicazioni aperte ed oneste
- Avere un ruolo attivo nella tua assistenza e sostegno sanitario
- Partecipare alle decisioni che riguardano le tue cure, i servizi ed il sostegno
- Includere persone da te scelte nel pianificare e decidere riguardo all'assistenza sanitaria ed ai servizi che ricevi
- Partecipare alla programmazione, alla formazione ed alla valutazione dei nostri servizi
- Condividere le tue idee e le tue esperienze parlandone con il personale, scrivendo lettere, partecipando a sondaggi o facendo parte del nostro comitato consultivo comunitario

Rispetto

Hai diritto a:

- Essere trattato come persona con rispetto, dignità e considerazione
- Avere la tua cultura, identità, credenze e scelte riconosciute e rispettate

Hai il dovere di:

- Trattare il nostro personale e gli altri clienti con rispetto, dignità e considerazione

Informazioni

Hai diritto a:

- Informazioni chiare e comprensibili sulla tua salute e sui servizi che ricevi
 - Capire i possibili benefici ed i rischi dei servizi che ricevi, così che tu possa dare un consenso informato
 - Ricevere informazioni sui nostri servizi, sui tempi di attesa e sui costi
 - Ottenere un secondo parere
 - Ricevere assistenza quando ne hai bisogno, per aiutarti a capire e ad usare le tue informazioni sulla salute
 - Prendere visione della tua cartella medica – chiama l'Addetto alla gestione dell'archivio al numero 1800 242 696
 - Essere informato se qualcosa è andata male mentre usavi il nostro servizio, su come è successo, come possa influenzarti e cosa si stia facendo per rendere sicura l'assistenza
- ### Hai il dovere di:
- Andare agli appuntamenti o informarci se non puoi farlo

Privacy

Hai diritto a:

- Avere la tua privacy personale rispettata
- Avere le tue informazioni tenute sicure e confidenziali
- Dire la tua su cosa succede alle tue informazioni sanitarie personali
- Limitare l'accesso alla tua cartella medica e capire il potenziale impatto sulla tua assistenza sanitaria se decidi di fare così
- Avere la tua cartella medica aggiornata se le informazioni sono errate o incomplete
- Fare domanda in base alle leggi sulla libertà delle informazioni o sugli archivi sanitari per avere la tua cartella medica completa

Hai il dovere di:

- Rispettare la privacy e la confidenzialità degli altri

Bambini

Rispettiamo i diritti dei bambini e dei giovani. Se sei un bambino o un giovane, hai diritto a:

- Ricevere l'assistenza di cui hai bisogno
- Sentirti ed essere sicuro
- Essere rispettato per chi sei
- Capire ciò che sta succedendo e perchè
- Essere coinvolto nella tua assistenza facendo domande, dicendoci quello che facciamo bene e quello che non facciamo bene
- Avere le persone che vuoi coinvolgere quando usi i nostri servizi
- Privacy