



I migliori consigli per i consumatori: presentare un reclamo

- Annotare le proprie segnalazioni o comunicarle a qualcuno di cui ci si fida.
- Riflettere su cosa si vuole ottenere, sul fatto che sia una richiesta ragionevole e che sia fatta nel migliore interesse della persona che riceve assistenza.
- Segnalare il reclamo prontamente e direttamente al fornitore di servizi offre più possibilità di raggiungere una risoluzione soddisfacente.
- Valutare la possibilità di rivolgersi a un avvocato se non ci si sente in grado di farlo autonomamente.
- Se il reclamo è complesso o più grave, è meglio parlarne con una persona più esperta.
- A volte è opportuno trovare il tempo per incontrarsi per consentire loro di concentrarsi su ciò che stanno dicendo, senza distrazioni.
- Chiedere informazioni sul processo di reclamo del fornitore di servizi e sui tempi necessari.
- Fornire il maggior numero di dettagli possibile. Ciò aiuterà il fornitore di servizi a comprendere il reclamo.
- È possibile che ci si senta arrabbiati o delusi. La risposta sarà più positiva se ci si comporta in modo calmo e chiaro.
- A volte i fornitori di servizi non pensano di offrire delle scuse quando qualcosa è andato storto. Comunicare che si desidera ricevere delle scuse e richiedere una spiegazione di cosa è successo e cosa sarà fatto per impedire che accada di nuovo.

Passi successivi

Se non ricevi una risposta al tuo reclamo o non sei soddisfatto/a della risposta ottenuta, puoi contattarci o rivolgerti a un avvocato.

Per ulteriori informazioni su come presentare un reclamo, puoi trovare risorse utili sul nostro sito Web **agedcarequality.gov.au**.

Se desideri contattare un avvocato specializzato in assistenza agli anziani, telefoni al numero 1800 700 600.

Se non puoi farlo autonomamente o con l'aiuto di un avvocato, la **Aged Care Quality and Safety Commission** ti offrirà assistenza.

Puoi contattarci al numero **1800 951 822**.



Tutte le informazioni contenute in questa pubblicazione sono aggiornate a gennaio 2019.



Telefono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Posta

Aged Care Quality and Safety
Commission
GPO Box 9819, nella sua città