



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΑΣ

προσβασιμότητα

- ▶ Η άμεση γραμμή παραπόνων είναι ανοιχτή από 9:00πμ-5:00μμ, Δευτέρα έως Παρασκευή ώρα Σύδνεϋ (εκτός από τις επίσημες αργίες).
- ▶ Η άμεση γραμμή παραπόνων μας είναι διαθέσιμη δωρεάν σε όλη την Αυστραλία όταν χρησιμοποιείτε σταθερές τηλεφωνικές γραμμές.
- ▶ Αν δεν μπορούμε να απαντήσουμε στο τηλεφώνημά σας, θα μπορείτε να αφήσετε μήνυμα.
- ▶ Ο διαδικτυακός μας τόπος θα ενημερώνεται τακτικά.
- ▶ Διαθέτουμε τηλεφωνική πρόσβαση για μη αγγλόφωνους μέσω της Υπηρεσίας Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS).
- ▶ Διαθέτουμε τηλεφωνική πρόσβαση για όσους πελάτες πάσχουν από κώφωση, προβλήματα ακοής ή ομιλίας, μέσω της National Relay Service.
- ▶ Το γραφείο μας διαθέτει πρόσβαση σε αναπηρικά καροτσάκια.

χρονοδιαγράμματα

- ▶ Θα απαντούμε σε όλα τα διαδικτυακά και τηλεφωνικά μηνύματα μέχρι την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- ▶ Θα βεβαιώνουμε τη λήψη όλων των επιστολών και ηλεκτρονικών μηνυμάτων εντός 5 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή τους.
- ▶ Θα προσπαθούμε να διεκπεραιώσουμε τα παράπονα μέσα σε ένα μήνα αλλά, σε περίπτωση που η πολυπλοκότητα της υπόθεσης αποκλείει κάτι τέτοιο, θα σας κρατάμε ενήμερους για την πρόοδο.
- ▶ Σε περίπτωση που το αίτημά σας για βοήθεια εκπίπτει της αρμοδιότητάς μας, θα προσπαθούμε να σας παραπέμψουμε αμέσως στον κατάλληλο φορέα.

ευγένεια και ευαισθησία

- ▶ Θα αποκαλύπτουμε την ταυτότητά μας στους πελάτες μας.
- ▶ Η αλληλογραφία μας θα συμπεριλαμβάνει όνομα και αριθμό επικοινωνίας.
- ▶ Θα σεβόμαστε το δικαίωμα απορρήτου σας (και όλο το προσωπικό του Private Health Insurance Ombudsman (Διαμεσολαβητής Ιδιωτικής Ασφάλισης Υγείας) δεσμεύεται από το *Privacy Act 1998* (Νόμος περί Απορρήτου 1998)).
- ▶ Θα ζητούμε την άδειά σας προτού λάβουμε οποιαδήποτε απαραίτητα ιατρικά στοιχεία.
- ▶ Θα σας παρέχουμε υψηλής ποιότητας πληροφορίες και συμβουλές.
- ▶ Θα παρέχουμε πληροφορίες και οδηγίες σε απλή γλώσσα.
- ▶ Θα αιτιολογούμε τις αποφάσεις και τις συστάσεις μας.

τι περιμένουμε από εσάς

- ▶ Να μας φέρεστε με ευγένεια και ειλικρίνεια.
- ▶ Να μας παρέχετε πληροφορίες όταν σας το ζητήσουμε για να μας βοηθήσετε να χειριστούμε το ζήτημα.
- ▶ Να μας ενημερώνετε για τυχόν εξελίξεις που έχουν σχέση με το παράπονό σας.

εάν αισθάνεστε ότι δεν έχουμε τηρήσει τη δέσμευσή μας προς εσάς

- ▶ Πρώτον, προσπαθήστε να επιλύσετε τις ανησυχίες σας με τον υπάλληλο που χειρίζεται την υπόθεσή σας. Ζητήστε αναθεώρηση της υπόθεσής σας.
- ▶ Αν αυτό αποτύχει, ή νομίζετε ότι δεν αρμόζει να ζητήσετε περαιτέρω συμβουλές από το μέλος του προσωπικού που χειρίζεται την υπόθεσή σας, παρακαλείστε να ζητήσετε να μιλήσετε στον Διευθυντή Πολιτικής (Director of Policy) που μπορεί να κάνει αναθεώρηση της υπόθεσής σας.
- ▶ Αν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι, ή νομίζετε ότι δεν αρμόζει στις ιδιαίτερες ανάγκες σας να τηλεφωνήσετε, παρακαλείστε να εκφράσετε τις ανησυχίες σας γραπτώς απευθείας στον Διαμεσολαβητή.
- ▶ Εάν εξακολουθείτε να είστε δυσαρεστημένοι μετά την απάντηση του Διαμεσολαβητή, μπορείτε να ζητήσετε να παραπεμφθείτε σε άλλο φορέα.

ΧΑΡΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

η δέσμευσή μας προς εσάς

- ▶ Οι συμβουλές μας προς όλους τους ενδιαφερόμενους θα είναι ανεξάρτητες, εμπειριστατωμένες και ειλικρινείς.
- ▶ Θα ακούμε τις ανησυχίες σας.
- ▶ Θα συνεργαζόμαστε με όλους τους ενδιαφερόμενους για την επίλυση των θεμάτων που παρουσιάζονται.
- ▶ Θα σας συμπεριφερόμαστε με ευγένεια.
- ▶ Θα ελέγχουμε τακτικά τις πολιτικές των υπηρεσιών μας για να διασφαλίζουμε ότι θα διατηρούμε υψηλό επίπεδο ακεραιότητας και απόδοσης.

επικοινωνήστε μαζί μας

Private health insurance Ombudsman (Διαμεσολαβητής Ιδιωτικής Ασφάλισης Υγείας)

Ρεσεψιόν: 02 8235 8777

Φαξ: 02 8235 8778

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: info@phio.org.au

Ιστοσελίδα: www.phio.org.au

Άμεση Γραμμή Παραπόνων Δωρεάν Κλήσης: 1800 640 695

Οι καταναλωτές που είναι κωφοί, έχουν προβλήματα ακοής ή ομιλίας θα πρέπει να επικοινωνούν μαζί μας μέσω της National Relay Service (Τηλ: 13 25 44).

Οι καταναλωτές που δεν μιλούν Αγγλικά θα πρέπει να επικοινωνούν μαζί μας μέσω της Υπηρεσίας Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS) (Τηλ: 13 14 50).