



IL NOSTRO SERVIZIO

disponibilità

- ▶ Numero verde per reclami operante dalle 9:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì, ora di Sydney (festività pubbliche escluse).
- ▶ Il nostro numero verde per reclami è disponibile a titolo gratuito in tutta l'Australia per chi chiama da una linea telefonica fissa.
- ▶ Se non siamo in grado di rispondere alla vostra chiamata, lasciate un messaggio.
- ▶ Il nostro sito internet verrà aggiornato a scadenza periodica.
- ▶ Accettiamo telefonate anche da chi non parla inglese tramite il servizio traduzioni e interpreti (TIS).
- ▶ Accettiamo telefonate anche da persone sorde o affette da disturbi dell'udito e del linguaggio tramite il National Relay Service.
- ▶ Al nostro ufficio è possibile accedere anche con sedie a rotelle.

tempestività

- ▶ Daremo seguito a tutti i messaggi a mezzo internet e telefonici il successivo giorno lavorativo.
- ▶ Accuseremo ricezione di tutte le lettere e di tutte le mail entro 5 giorni da quando le riceviamo.
- ▶ Cercheremo di finalizzare i reclami entro un mese, ma se ciò non fosse possibile a causa della complessità del caso, vi terremo informati dell'andamento della pratica.
- ▶ Se la vostra richiesta di assistenza esula dalla nostra competenza, ci adopereremo per segnalarvi tempestivamente all'ente competente.

cortesia e sensibilità

- ▶ Ci identificheremo con i nostri utenti.
- ▶ La nostra corrispondenza indicherà un nome e un numero di contatto.
- ▶ Rispetteremo il vostro diritto alla privacy (e tutto il personale del Private Health Insurance Ombudsman) (il difensore civico in materia di assicurazioni sanitarie private) deve attenersi alle disposizioni della *Privacy Act 1998 (legge di disciplina della privacy del 1998)*).
- ▶ Chiederemo il vostro permesso per ottenere eventuali informazioni necessarie di carattere medico.
- ▶ Vi forniremo informazioni e consigli di alta qualità.
- ▶ Vi forniremo informazioni e linee guida in un linguaggio semplice da capire.
- ▶ Motiveremo le nostre decisioni e raccomandazioni.

cosa pretendiamo da voi

- ▶ Dovrete trattarci con cortesia ed onestà.
- ▶ Dovrete fornirci informazioni quando sono richieste per trattare il vostro caso.
- ▶ Dovrete tenerci informati di eventuali sviluppi che incidono sul vostro reclamo.

se ritenete che abbiamo mancato al nostro impegno nei vostri confronti

- ▶ In primo luogo, cercate di risolvere i vostri problemi con il personale con cui avete trattato. Chiedete il riesame del vostro caso.
- ▶ Se tale tentativo non riesce, oppure se ritenete non valga la pena richiedere ulteriore assistenza dal personale con cui avete trattato, chiedete di parlare con il responsabile delle nostre politiche (Director of Policy) il quale può riesaminare il vostro caso.
- ▶ Se siete ancora insoddisfatti, oppure se ritenete che una telefonata non è consona ai vostri particolari bisogni, illustrate le vostre remore scrivendo direttamente all'Ombudsman.
- ▶ Se dopo avere ricevuto la risposta dell'Ombudsman siete ancora insoddisfatti, potete chiedere di essere segnalati ad un altro ente.

STATUTO DEL SERVIZIO

il nostro impegno nei vostri confronti

- ▶ I pareri da noi forniti a tutte le parti interessate saranno indipendenti, frutto di adeguata ricerca ed onesti.
- ▶ Presteremo ascolto a tutte le vostre remore.
- ▶ Collaboreremo con tutte le parti interessate per risolvere i problemi esposti.
- ▶ Vi tratteremo con cortesia.
- ▶ Vigileremo continuamente sui nostri standard per mantenere un alto livello di integrità e rendimento.

per contattarci

Private Health Insurance Ombudsman (difensore civico in materia di assicurazioni sanitarie private)

Centralino: 02 8235 8777

Fax: 02 8235 8778

E-mail: info@phio.org.au

Sito web: www.phio.org.au

Numero verde per reclami: 1800 640 695

Gli utenti che sono sordi o affetti da disturbi dell'udito o del linguaggio dovrebbero contattarci tramite il National Relay Service (Tel: 13 25 44).

Gli utenti che non sono in grado di comunicare in inglese dovrebbero contattarci tramite il servizio traduzioni e interpreti (TIS) (Tel: 13 14 50).