



NUESTRO SERVICIO:

facilidad de acceso

- ▶ Número para quejas - de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas hora de Sydney (excepto los feriados públicos).
- ▶ Nuestro número para quejas es gratuito desde toda Australia si llama desde un teléfono fijo.
- ▶ Si no podemos responder a su llamada, podrá dejarnos un mensaje.
- ▶ Nuestro Sitio en Internet se actualiza periódicamente.
- ▶ Tenemos acceso telefónico para las personas que no hablan inglés por medio del Servicio de Traducción e Interpretación (TIS).
- ▶ Tenemos acceso telefónico para las personas sordas, o con problemas de audición o del habla por medio del National Relay Service (Servicio Nacional de Retransmisión).
- ▶ Nuestra oficina tiene acceso para sillas de ruedas.

puntualidad y diligencia

- ▶ Responderemos a todos los mensajes recibidos por Internet y por teléfono para el día laboral siguiente.
- ▶ Acusaremos recibo de todas las cartas y mensajes electrónicos recibidos por e-mail dentro de un plazo de 5 días laborables a partir de la fecha de recibo.
- ▶ Procuraremos finalizar las quejas en un mes, pero cuando la complejidad del caso no lo permita, le mantendremos informado sobre nuestro progreso.
- ▶ Cuando su pedido de asistencia no esté dentro de nuestra competencia, procuraremos derivarle rápidamente al ente apropiado.

cortesía y sensibilidad

- ▶ Nos identificaremos al tratar con nuestros clientes.
- ▶ Nuestra correspondencia incluirá el nombre de un contacto y su número.
- ▶ Respetaremos su derecho a la privacidad (y todo el personal del Private Health Insurance Ombudsman (Ombudsman del Seguro Médico Privado) tiene obligaciones de conformidad con la *Privacy Act 1998 (Ley de la Privacidad de 1998)*).
- ▶ Procuraremos obtener su permiso para obtener la información médica necesaria.
- ▶ Le daremos información y asesoramiento de alta calidad.
- ▶ Le daremos información y directrices en lenguaje claro.
- ▶ Le daremos las razones que respalden nuestras decisiones y recomendaciones.

nuestras expectativas

- ▶ Usted nos tratará con cortesía y honestidad.
- ▶ Usted nos brindará información cuando se la solicitemos para ayudarnos a tratar el problema.
- ▶ Usted nos mantendrá informados de cualquier novedad relacionada con su queja.

si usted considera que no hemos cumplido con nuestro compromiso para con usted

- ▶ Primero, trate de resolver sus preocupaciones con la persona que lo ha estado atendiendo. Pida una revisión de su caso.
- ▶ Si ello fracasara, o si le parece que no es apropiado solicitar asesoramiento adicional de la persona con quien ha estado tratando, pida hablar con el Director of Policy (Director de normativa) quien podrá revisar su caso.
- ▶ Si todavía no estuviera satisfecho/a, o si considerara que llamar por teléfono no es apropiado para sus necesidades, exprese su preocupación por escrito directamente al Ombudsman.
- ▶ Si después de haber recibido la respuesta del Ombudsman todavía no estuviera satisfecho/a, podrá pedir que se le derive a otro ente.

ESTATUTO DE SERVICIO

nuestro compromiso para con usted

- ▶ Brindaremos a todas las partes asesoramiento independiente, honesto y basado en las investigaciones realizadas.
- ▶ Escucharemos sus preocupaciones.
- ▶ Colaboraremos con todas las partes para resolver los problemas presentados.
- ▶ Le trataremos con cortesía.
- ▶ Examinaremos periódicamente nuestras normas para asegurarnos de mantener un alto grado de integridad y rendimiento.

contáctenos

Private Health Insurance Ombudsman (Ombudsman del Seguro Médico Privado)

Recepción: 02 8235 8777

Fax: 02 8235 8778

E-mail: info@phio.org.au

Sitio Web: www.phio.org.au

Número gratuito para quejas: 1800 640 695

Los consumidores sordos o con dificultades de audición o del habla deberán llamarnos por intermedio del National Relay Service (Servicio Nacional de Retransmisión) (Tel: 13 25 44).

Los consumidores que no sepan hablar inglés deberán llamarnos por intermedio del Servicio de Traducción e Interpretación (TIS) (Tel: 13 14 50).