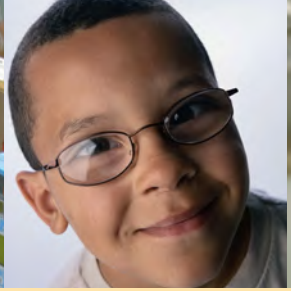
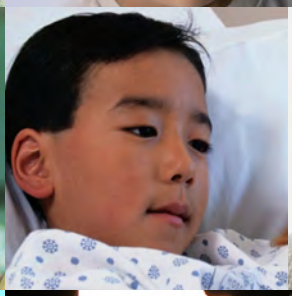
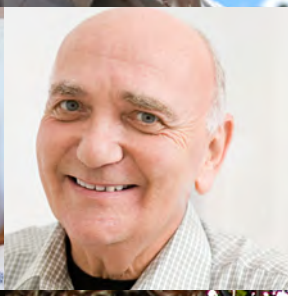


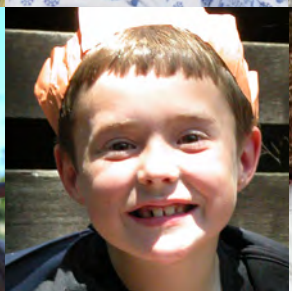
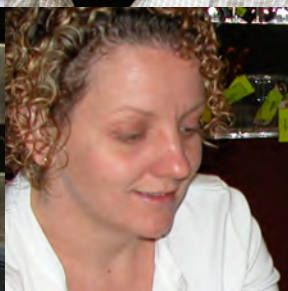
ACT Health

Su opinión es importante :
Your opinion counts

Encuesta sobre ACT Healthcare

ACT HEALTHCARE SURVEY

Su opinión es importante: Encuesta sobre ACT Healthcare

Este folleto le informa sobre una carpeta de encuesta que puede que reciba en el futuro próximo.

La Encuesta sobre ACT Healthcare le permite informar a ACT Health sobre su experiencia reciente al utilizar uno de sus servicios.

La información recibida de otros estados donde se han hecho encuestas similares indican que, como resultado de los comentarios recibidos de los consumidores, los servicios médicos han mejorado. Ejemplos son una comunicación más efectiva entre los pacientes y el personal de centros médicos, materiales informativos más útiles e instalaciones más limpias.

¿Por qué se necesita mi participación?

Al participar, usted puede:

- Resaltar los aspectos satisfactorios en ACT Health
- Indentificar los aspectos que se pueden mejorar
- Informarnos si el personal le consultó en relación a su tratamiento
- Informarnos si el personal escuchó y respondió a sus opiniones y preguntas

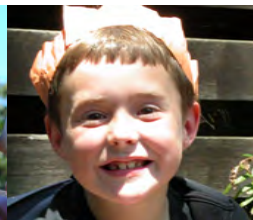
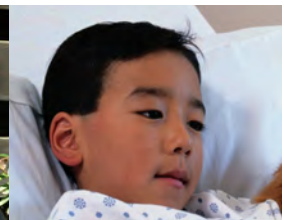
Sus comentarios servirán para que ACT Health mejore los servicios médicos que brinda a los consumidores y a sus cuidadores:

- Teniendo una idea más acabada sobre lo que los consumidores y sus cuidadores consideran un servicio médico satisfactorio
- Informándose sobre las maneras en que, en opinión de consumidores y cuidadores, se puede mejorar la calidad de sus servicios
- Monitoreando el desempeño de ACT Health durante un período determinado

La participación es voluntaria

Cuando usted utilice los servicios de ACT Health, va a recibir un ***Folleto Informativo*** que explica la encuesta y un ***formulario de Exclusión*** (***Opt Out form****,* en inglés.)

Su participación es **voluntaria**. Si usted no desea participar en la encuesta, simplemente rellene el *Formulario de Exclusión* y déselo a su proveedor de servicios médicos. Usted también puede contactar a UltraFeedback – los responsables de la encuesta – llamándolos por teléfono o enviándoles un email. Los detalles están al dorso de este folleto.

Además, si de todas maneras recibe la carpeta de encuesta, no necesita ni rellenarla ni devolverla.

Si usted acepta participar

ACT Health ha encomendado a UltraFeedback, una empresa independiente de sondeos, a que lleve a cabo esta encuesta. ***Los detalles de contacto están al dorso de este folleto*.**

Si usted acepta participar, puede que reciba por correo una carpeta de encuesta o que le den una cuando utilice los servicios de ACT Health.
Es también posible que le inviten a tomar parte en un grupo de discusión.

Para ciertos tipos de servicios médicos, ACT Health va a comunicar a UltraFeedback su nombre, dirección e idioma. UltraFeedback, después de seleccionar a los consumidores al azar, les envía una carpeta de encuesta.

Para otros tipos de servicios médicos puede que, la próxima vez que utilice un servicio médico, le den una carpeta de encuesta. No todos los consumidores que utilicen los servicios médicos van a recibir una carpeta de encuesta.

La encuesta es **totalmente anónima**. ACT Health no dará a nadie información que le identifique.

La carpeta de encuesta lleva al pie una sección desprendible, con un código de identificación. Este código permite a UltraFeedback obtener información adicional de ACT Health sin que se le identifique.

Esta información incluye:

- Su grupo de edad y sexo
- Su tipo de consumidor: paciente público o privado, paciente externo, con tratamiento domiciliario, etc.
- El tipo de tratamiento que recibió (por ejemplo, maternidad, médico, dental); y
- Si acaso usted tuvo a un intérprete

Esta información no incluye ni su nombre ni su dirección.

Si lo prefiere, usted puede desprender el código de identificación al pie de la carpeta de encuesta a fin de que esta información adicional no se le comunique a UltraFeedback.

Si se le invita a tomar parte en un grupo de discusión, se le informará sobre la fecha y lugar de la reunión. Si usted acepta participar, tendrá la oportunidad de conversar con otras personas que han utilizado los servicios médicos de ACT Health.

Las opiniones que exprese en el grupo de discusión son anónimas.
Nadie en ACT Health recibirá información que pueda identificarle.

Información adicional

Recuerde, la encuesta es totalmente anónima. **Su opinión, si usted acepta participar, no afectará en absoluto los servicios médicos que pueda necesitar en el futuro.**

- Si usted recibe por correo una carpeta de encuesta, se le enviará un recordatorio o una carta de agradecimiento, 7 a 10 días después del envío de la encuesta
- UltraFeedback, después de enviarle el aviso recordatorio, destruye todos sus datos personales, como su nombre y dirección
- Todas las encuestas se devuelven a UltraFeedback
- Se analiza la información
- Por lo menos una vez al año, se publica un informe que cubre todo el Territorio de la capital de Australia.

Su privacidad está garantizada

Su privacidad está garantizada en todo momento. Ni los hospitales ni los centros médicos van a recibir ni el nombre ni la dirección de los consumidores que han rellenado la encuesta o que han tomado parte en grupos de discusión.

La encuesta de ACT Healthcare se lleva a cabo conforme a las leyes sobre la privacidad.

Reclamos en contra de ACT Health

La Encuesta de ACT Healthcare no puede involucrarse en la solución de sus reclamos.

Si usted quiere presentar un reclamo, contacte a ACT Health's Consumer Engagement Team, rellenando un formulario de comentarios (feedback form, en inglés), o llamando al 6244 2974 o al 6205 5066 o por email a HealthFeedback@act.gov.au

O bien, puede contactar a Human Rights Office, llamando al (02) 6205 2222 o por email a human.rights@act.gov.au

Si usted no habla inglés

Esta encuesta está también disponible en castellano, italiano, chino, croata y vietnamita.

Si usted recibe una carpeta de encuesta en inglés pero la prefiere en cualquiera de los idiomas mencionados, llame a UltraFeedback, sin costo, al 1800 143 733.

Información adicional

Si desea recibir información adicional, contacte a UltraFeedback.
Sus detalles de contacto son:
Teléfono (sin costo): 1800 143 733
Email: acthealthsurvey@ultrafeedback.com