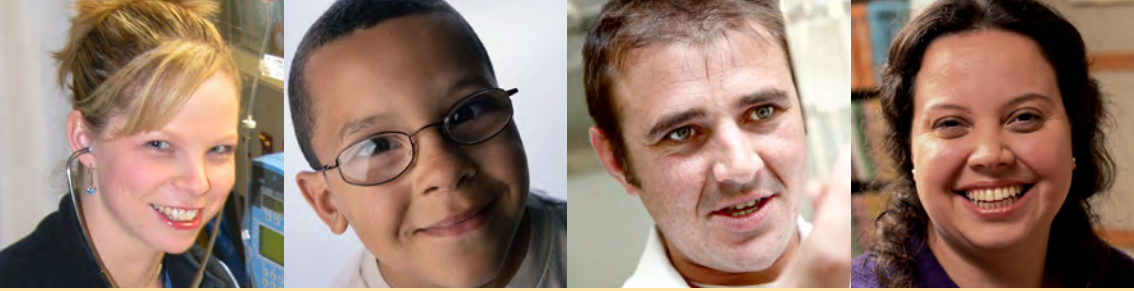


ACT Health

La tua opinione conta

Your opinion counts

Sondaggio dell'ACT Healthcare

ACT HEALTHCARE SURVEY

La tua opinione conta: Sondaggio dell’ACT Healthcare

Questo opuscolo concerne il sondaggio che potresti ricevere nel prossimo futuro.

Il Sondaggio dell’ACT Healthcare serve a darti la possibilità di rendere nota all’ACT Health la tua recente esperienza nell’utilizzare uno dei suoi servizi.

Resoconti pubblicati da altri Stati in cui simili sondaggi sono stati usati indicano che i servizi di assistenza sanitaria sono migliorati – grazie ai commenti espressi dai consumatori. Per esempio, una migliore comunicazione tra consumatori e il personale sanitario, materiale scritto più utile e strutture più pulite.

Perché partecipare?

Partecipando puoi:

- Mettere in risalto quanto di buono avviene nell’ACT Health
- Indicare in che settori si può migliorare
- Far sapere se il personale con cui hai avuto a che fare ti ha coinvolto nelle decisioni riguardanti le tue cure
- Farci sapere se il personale ha ascoltato e risposto ai tuoi punti di vista e alle tue domande

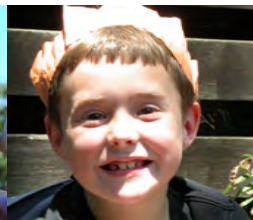
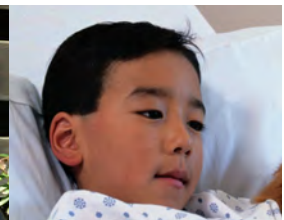
Il tuo feedback (reazioni) aiuterà l’ACT Health a migliorare i servizi sanitari ai suoi consumatori e a chi li assiste (carer):

- Ottenendo una migliore comprensione di cosa i consumatori e chi li assiste considerano essere una buona assistenza sanitaria
- Imparando dai consumatori e da chi li assiste in che modo la qualità dei suoi servizi può essere migliorata
- Documentando la performance dell’ACT Health lungo un determinato periodo di tempo

La partecipazione è volontaria

Quando usi i servizi dell’ACT Health, ti verrà dato un ***Information Sheet*** **(Foglio informativo)** che spiega il sondaggio, e un modulo ***Opt Out*** (modulo per la rinuncia alla partecipazione).

La partecipazione è **volontaria**. Se non vuoi partecipare al sondaggio, semplicemente compila il formulario ***Opt Out*** e lascialo con il tuo erogatore di assistenza sanitaria. Puoi anche metterti in contatto con UltraFeedback – gli amministratori del sondaggio – tramite il numero di telefono o l’indirizzo e-mail indicati sul retro di questo opuscolo.

Inoltre, se ricevi il questionario del sondaggio, non sei obbligato a compilarlo o a spedirlo.

Se scegli di partecipare

L'ACT Health ha dato l'incarico di svolgere il sondaggio ad un'organizzazione di ricerca indipendente, UltraFeedback. ***I particolari di come contattarla sono riprodotti sul retro di questo opuscolo.***

Se accetti di partecipare, potrebbe essere che ricevi il questionario tramite posta oppure che ti sia consegnato a mano quando usi i servizi dell'ACT Health. Può anche succedere che tu sia invitato a partecipare ad un focus group (gruppo ristretto di approfondimento).

Per alcuni tipi di servizio assistenziale, l'ACT Health comunicherà a UltraFeedback il tuo nome, indirizzo e lingua preferita. Poi, UltraFeedback sceglierà a caso i consumatori cui inviare il questionario del sondaggio.

Per altri tipi di servizio, può essere che quando visiti il servizio sanitario ti sia consegnato un pacchetto relativo al sondaggio. Non tutti coloro che usano il servizio sanitario riceveranno il questionario del sondaggio.

Il sondaggio è **assolutamente anonimo.** Qualsiasi informazione che ti può identificare sarà data a nessuno nell'ACT Health.

In fondo a ciascun questionario del sondaggio c'è un tagliando che include un codice d'identificazione. Questo numero di codice dà ad UltraFeedback la possibilità di ottenere ulteriori informazioni dall'ACT Health senza identificarti.

Queste informazioni includono:

- il tuo gruppo di età e sesso
- che tipo di consumatore tu sia, ad esempio se sei stato ricoverato in ospedale come assistito pubblico o privato, se sei solo utente di ambulatorio, se ricevi assistenza a casa tua, ecc.
- la natura delle cure prestateti (es. maternità, clinica, dentistica); e
- se hai usufruito di un servizio interpreti

Queste informazioni non includono il tuo nome e indirizzo.

Se lo preferisci, puoi staccare il codice d'identificazione in fondo al questionario del sondaggio e così evitare che queste ulteriori informazioni vengano fornite a UltraFeedback.

Se sei invitato a partecipare ad un focus group, ti verranno fornite informazioni su dove e quando si radunerà il gruppo. Se scegli di partecipare, ti troverai assieme ad altre persone che hanno usato un servizio dell'ACT Health e che parleranno delle tue esperienze con il servizio.

Il tuo feedback durante il focus group rimarrà anonimo. Qualsiasi informazione che ti possa identificare sarà data a nessuno nell'ACT Health.

Informazioni aggiuntive

Ricordati, il sondaggio è assolutamente anonimo. **Se scegli di partecipare, il feedback che fornirai non avrà alcuna conseguenza per qualsiasi servizio di assistenza sanitaria di cui potresti aver bisogno in futuro.**

- Se ricevi un questionario del sondaggio per posta, una lettera di richiamo o di ringraziamento ti sarà inviata entro 7-10 giorni dopo il sondaggio
- Una volta che la lettera di richiamo è stata spedita UltraFeedback distrugge tutta la documentazione riguardante i particolari del nome ed indirizzo del consumatore
- Tutti i questionari del sondaggio sono consegnati a UltraFeedback
- Le informazioni vengono analizzate
- Una relazione riguardante tutto l'ACT verrà pubblicata almeno una volta l'anno

La tua privacy è protetta

In ogni momento la tua privacy sarà rispettata – agli ospedali e ai servizi sanitari non saranno comunicati i particolari del nome ed indirizzo di coloro che hanno completato il sondaggio o partecipato ai focus group.

Il sondaggio dell'ACT Healthcare è svolto in conformità con la legislazione sulla privacy.

E se io ho da lamentarmi dell'ACT Health?

Il Sondaggio dell'ACT Healthcare non può assisterti nel risolvere un reclamo.

Se hai un reclamo puoi rivolgerti all'ACT Health's Consumer Engagement Team (Team dell'ACT Health per i contatti con i consumatori) compilando un formulario per il feedback, telefonando al 6244 2974 oppure al 6205 5066 o tramite e-mail a HealthFeedback@act.gov.au

Alternativamente, puoi preferire di rivolgerti all'ufficio dell'Human Rights Office (Ufficio per i diritti umani) telefonando allo (02) 6205 2222, oppure tramite e-mail indirizzata a human.rights@act.gov.au

Se parli una lingua diversa dall'inglese

Si può ottenere la versione di questo sondaggio anche in cinese, croato, italiano, spagnolo e vietnamita.

Se ricevi un formulario del sondaggio in inglese mentre invece lo preferiresti in una delle lingue elencate sopra, sei gentilmente pregato di telefonare al numero verde di UltraFeedback 1800 143 733.

Per maggiori informazioni

Se hai bisogno di ulteriori informazioni, sei gentilmente pregato di rivolgerti a UltraFeedback. I particolari di come contattarli sono:
Telefono (chiamata gratuita): 1800 143 733
E-mail: acthealthsurvey@ultrafeedback.com