

**Facendo valere
le tue ragioni
migliorerai i servizi
per te e per gli altri.**

Hai il diritto di far valere le tue ragioni

Ai sensi delle leggi del Victoria:

- hai il diritto di far valere le tue ragioni o di sporgere un reclamo in merito a un servizio di salute mentale pubblica
- non puoi essere trattato in modo ingiusto per avere sporto un reclamo presso di noi.

Come farti sentire e sporgere un reclamo

Parla direttamente con il servizio

Ogni servizio di salute mentale pubblica deve disporre di una procedura volta ad aiutarti a far valere le tue ragioni e a esternare le tue apprensioni.

Parla con noi. Noi possiamo:

- aiutarti a esternare le tue apprensioni direttamente al servizio interessato
- collaborare con te e con il servizio per contribuire alla soluzione del problema
- esplorare altre opzioni, se non fossimo in grado di essere di aiuto.

Chi siamo?

Siamo un organo indipendente e specializzato nella evasione di reclami creato ai sensi della Mental Health Act 2014 (la legge di disciplina) allo scopo di contribuire alla risoluzione di reclami nel campo dei servizi di salute mentale pubblica nel Victoria e proporre miglioramenti.

Quali sono i reclami di cui possiamo occuparci?

Noi ci occupiamo di servizi di salute mentale pubblica nel Victoria. Tali servizi comprendono i servizi di supporto sociosanitario nel campo della salute mentale finanziati pubblicamente e i servizi di supporto sociosanitario nel campo della salute mentale finanziati nell'ambito del NDIS (piano nazionale di assicurazione per i disabili).

Possiamo anche occuparci di reclami relativi alla tua esperienza con un particolare servizio, tra cui l'accesso al servizio, trattamento e assistenza ricevuta. Se non fossimo in grado di risolvere il tuo reclamo, faremo del nostro meglio per metterti in contatto con altri soggetti in grado di farlo.

Chi può sporgere un reclamo?

Le persone che ricevono servizi di salute mentale pubblica, familiari, assistenti domiciliari, portavoce, operatori nel campo della salute mentale e amici – chiunque abbia a cuore l'esperienza di un'altra persona con un servizio di salute mentale pubblica nel Victoria può sporgere un reclamo.



Consumatori



**Una persona
che agisce su
richiesta di un
consumatore**



**Chiunque
abbia a cuore il
benessere di un
consumatore**

Mental Health Complaints Commissioner Come sporgere un reclamo

continua

Cosa accade se tu non sei il consumatore del servizio?

La legge di disciplina ci consente di accettare reclami senza il consenso del consumatore se siamo convinti che:

- si tratta di un caso speciale e
- l'accettazione del reclamo non avrà ripercussioni negative sul benessere del consumatore.

Se non sei il consumatore, possiamo:

- contattare il consumatore per ottenere il suo consenso
- discutere se la tua situazione personale potrebbe costituire un caso speciale
- aiutarti a esplorare altre opzioni per risolvere le tue apprensioni.

Chiunque può contattarci per discutere il modo in cui possiamo essere di aiuto. Per maggiori informazioni in merito al consenso, visita il sito www.mhcc.vic.gov.au/consent

Siamo accessibili

Riceviamo e prendiamo in considerazione reclami in qualsiasi lingua tramite interpreti. Se necessario, procureremo un interprete a titolo gratuito.

Se sei sordo o portatore di disturbi dell'udito o del linguaggio, contattaci tramite il National Relay Service oppure inviaci una mail. Possiamo fissare un appuntamento o organizzare una chiamata su Skype con un interprete a titolo gratuito.

**Fatti sentire.
La tua esperienza
conta.**

Parla con noi

chiama il numero **1800 246 054**
chiamata gratuita da telefoni fissi
help@mhcc.vic.gov.au

Mental Health Complaints Commissioner

Level 26, 570 Bourke Street
Melbourne Victoria 3000
T 03 9032 3328 F 03 9949 1506
www.mhcc.vic.gov.au



Cerca 'Mental Health
Complaints Commissioner'