

■ Il nostro impegno nei vostri confronti

Prendendoci cura di voi, noi:

- * Saremo professionali
- * Spiegheremo i risultati e i rischi degli esami e discuteremo soluzioni mirate alle vostre necessità
- * Forniremo l'apparecchio/i acustico con la migliore metodologia e attrezzatura
- * Forniremo, dietro vostra richiesta, un resoconto dei risultati al vostro dottore o altro specialista medico
- * Eseguiremo le visite di controllo
- * Forniremo l'accesso per le sedie a rotelle in tutti i centri permanenti
- * Discuteremo i costi relativi alla vostra assistenza uditiva

■ Come potete aiutarci a farci mantenere l'impegno nei vostri confronti

Per darci la possibilità di darvi la migliore assistenza, contiamo su di voi per:

- * divulgare tutte le informazioni mediche e i bisogni specifici. Se non siete sicuri della rilevanza della vostra situazione medica, vi preghiamo di discuterne con noi
- * chiederci di spiegarvi tutto quello che non capite
- * sottoporvi a ulteriori cure necessarie
- * ritornare alla visita di controllo
- * darci la vostra opinione sul nostro servizio e assistenza



 **Australian
Hearing**

Australia's Hearing Specialist

POTETE CONTATTARE IL PIÙ VICINO
AUSTRALIAN HEARING CENTRE
CHIAMANDO IL NUMERO 131 797
www.hearing.com.au

Lo statuto del servizio clienti

Il nostro impegno per la qualità

La vostra privacy e riservatezza

Suggerimenti, complimenti e lamentele



Australian
Hearing

La ricerca sulla perdita dell'udito, la tecnologia più avanzata e di contribuire al mondo a fornire la migliore assistenza per l'udito, Australian Hearing è di



■ La nostra missione

La missione di Australian Hearing è di fornire la migliore assistenza per l'udito, la tecnologia più avanzata e di condurre il mondo alla ricerca sull'udito.

■ Scopo di questo statuto

Questo statuto illustra i servizi e il livello di assistenza e cura che potete ottenere. Fornisce inoltre delle informazioni sulla vostra privacy e su come comunicarci la vostra opinione.

■ Il nostro impegno verso la qualità

Il nostro personale amichevole si interesserà e discuterà con voi la soluzione migliore per le vostre necessità.

Il nostro personale vi aiuterà a prendere gli appuntamenti, vi darà informazioni e risposte a qualsiasi vostra domanda.

Offriamo:

- * Cure specialistiche
- * La più avanzata tecnologia per soddisfare le vostre esigenze
- * Una rete di centri per l'udito e di servizi di visite in tutta l'Australia
- * Un servizio di riparazioni veloce

■ La vostra privacy e riservatezza

Le vostre informazioni personali rimarranno confidenziali e saranno usate per gli scopi stabiliti dall'*Australian Hearing Services Act 1991* o come altrimenti richiesto dalla legge.

Per poter fornire servizi per l'udito, teniamo delle cartelle mediche con informazioni sul vostro livello di udito, i servizi, gli apparecchi acustici e i controlli che riceverete, insieme a qualsiasi altra informazione personale (incluso informazioni mediche) che ci fornirete.

Australian Hearing divulgherà i vostri dati personali a:

- * persone da voi specificate
- * appaltatori di *Australian Hearing*, ad es. produttori di apparecchi acustici, stampi o servizi connessi
- * i vostri genitori o tutori se siete un bambino, oppure ci avvisate di un'ingiunzione del Tribunale di Famiglia che ne limiti la divulgazione
- * funzionari pertinenti del Commonwealth o dei Governi degli Stati o del Territorio
- * ministri pertinenti o una Commissione Parlamentare del Commonwealth
- * altri individui o agenzie così come *Australian Hearing* è tenuto a fare o è autorizzato dalla legge

Ci sforzeremo di proteggere le vostre informazioni personali da accessi, usi, modifiche e divulgazioni non autorizzati e da qualsiasi altro uso improprio.

Potremmo contattarvi per avere le vostre opinioni o per ottenere il permesso di usare i vostri dati nelle attività di marketing e di ricerca

In qualità di cliente di *Australian Hearing*, potreste a volte ricevere un nostro invito per partecipare negli studi del nostro gruppo di ricerca, il National Acoustic Laboratories, o di altri istituti di ricerca riconosciuti.

Australian Hearing non accetta alcuna responsabilità per l'uso o la divulgazione delle vostre informazioni personali in circostanze che trascendono il nostro controllo.

Australian Hearing potrebbe includere informazioni personali anonime in relazioni al Commonwealth Department of Health and Ageing e al Department of Human Services.

Australian Hearing aderisce alle richieste del Commonwealth Privacy Act 1988 e in particolare ai Principi sulla Privacy delle Informazioni.

I dettagli della Politica sulla Privacy di *Australian Hearing's* possono essere visionati sul nostro sito web www.hearing.com.au.

Per informazioni sul Privacy Act 1988 e su altre questioni di privacy, visitate il sito web del Commonwealth Privacy Commissioner www.privacy.gov.au.

Se necessitate di ulteriori informazioni o avete quesiti riguardo la vostra privacy potete scrivere a:

The Privacy Contact Officer
Australian Hearing
126 Greville Street
Chatswood NSW 2067

■ Suggestimenti, complimenti e lamentele

Ci teniamo a migliorare sempre il nostro servizio clienti. Le vostre opinioni ci aiuteranno a fornire il miglior livello di assistenza.

Le opinioni possono essere comunicate telefonicamente o per iscritto al vostro centro acustico locale oppure direttamente all'ufficio principale di *Australian Hearing's* head office. Vi risponderemo entro 10 gg. lavorativi dal momento in cui riceviamo la lamentela.

Vi preghiamo di indirizzare le vostre opinioni al District Manager presso il vostro centro acustico locale oppure al

National Customer Care Manager
Australian Hearing
126 Greville Street
Chatswood NSW 2067

oppure
telefonate al: 1300 360 355