



---

## **NEI CASI DI EMERGENZA CHIAMA LO 000 E CHIEDI UN'AMBULANZA (IN AN EMERGENCY DIAL 000 AND ASK FOR AMBULANCE)**

---

### **IL SERVIZIO AMBULANZA (YOU AND YOUR AMBULANCE SERVICE)**

#### **Il nostro ideale**

Eccellere nel soccorso preospedaliero.

#### **La nostra missione**

Fornire con prontezza ed efficacia – in quanto parte integrante dell'apparato sanitario statale – la dovuta assistenza clinica e il supporto necessario per il trasferimento di una persona inferma, o per il servizio di pronto soccorso nei casi di emergenza, tramite:

- un servizio di alta qualità
- prestazioni appropriate alle necessità del pubblico
- la valorizzazione del nostro personale
- l'ottimizzazione delle nostre strategie aziendali.

#### **I nostri valori aziendali**

I nostri assistiti vengono prima di tutto. In particolare:

- abbiamo cura di loro
- li rispettiamo
- lavoriamo uniti
- ci assumiamo le nostre responsabilità
- facciamo della soddisfazione del pubblico il nostro obiettivo primario
- cerchiamo di mantenere un livello ottimale di tecnica e professionalità
- ci assicuriamo che le nostre prestazioni vengano assegnate in maniera equa.

#### **I nostri obiettivi**

- Fornire la migliore assistenza clinica nei casi in cui è richiesto il trasferimento di una persona inferma o un servizio di pronto soccorso
- Collaborare con il pubblico, con gli altri enti sanitari ed assistenziali e con i nostri stakeholders (cioè coloro che hanno un interesse nella nostra attività)
- Stimolare e assistere il nostro personale a conseguire una capacità organizzativa che lo metta in grado di prestare un soccorso preospedaliero d'alto livello.
- Migliorare in continuazione la resa ed il valore delle prestazioni fornite, tramite l'ottimizzazione della nostra struttura aziendale e delle nostre procedure e sistemi amministrativi.

#### **Chi decide se si debba soccorrere una persona e/o effettuare il trasferimento di un infermo**

Gli addetti ai servizi di ambulanza hanno l'obbligo di assistere la popolazione, prestando le cure sanitarie più appropriate.

#### **Quando la persona soccorsa o inferma rifiuta le cure e/o il trasferimento**

Gli addetti ai servizi di ambulanza non trasportano all'ospedale chi non vuole andarci. Se lo consigliano, ma la persona inferma o infortunata insiste nel suo rifiuto, le chiederanno di firmare un documento che specificherà che il consiglio di essere trasportato all'ospedale è stato rifiutato.

---

Queste informazioni sono fornite come semplice guida, nell'intesa che l'ente Ambulance Service of NSW, nel caso di errori, atti di negligenza, omissioni, informazioni imprecise e altro, non verrà ritenuto responsabile dalle persone che usano o contano di usare le informazioni in questione

---

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:  
Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039  
Tel.: (02) 9320 7777 Fax: (02) 9320 7800  
Linea speciale reclami in funzione 24 ore/7 giorni: 1800 269 133 (solo in inglese)  
Il nostro website è [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)



## **La facoltà di consultare la documentazione che ci riguarda**

Il servizio ambulanza del New South Wales è impegnato a fornire prestazioni della più alta qualità; manterrà il segreto sui documenti che riguardano i suoi assistiti e farà in modo che questi sappiano quali sono i loro diritti ed i loro doveri nei suoi confronti. Il nostro ente è vincolato dalle disposizioni del nuovo *Health Records and Information Privacy Act 2001*, la legge che specifica le modalità per la protezione di tutti i dati personali. In linea di massima ti sarà consentito (previo pagamento dell'apposita tariffa) di esaminare i documenti che ti riguardano e che sono conservati dal servizio ambulanza del NSW. Dovrai presentare domanda scritta all'archivio sanitario del servizio ambulanza (*Ambulance Service Medical Records*) chiedendo copia dei documenti che ti interessano.

## **Come avvalersi della legge sulla libertà di informazione (FOI)**

In base alle disposizioni del FOI (cioè *Freedom of Information Act*, la legge sulla libertà di informazione) per poter esaminare la tua pratica dovrai:

- scrivere una lettera al coordinatore del servizio FOI presso il servizio ambulanza del NSW, che è in possesso della tua pratica, oppure
- pagare \$30 per ogni richiesta (per chi ha diritto ad una riduzione la tariffa sarà di soli \$15);
- pagare una tariffa speciale nel caso che la tua richiesta comporti una lunga ricerca.

The FOI Coordinator  
Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105  
Rozelle NSW 2039

## **Medicare**

Il servizio ambulanza non è coperto dal Medicare.

## **Elogi e lagnanze**

Puoi esprimere la tua opinione, positiva o negativa, sulla qualità del servizio o le cure che hai ricevuto dal servizio ambulanza. Elogi e lagnanze possono essere fatti a voce o per iscritto; le lagnanze verranno considerate seriamente e trattate con la dovuta riservatezza.

Se la maniera in cui è stata trattata la tua lagnanza non ti avrà soddisfatto, potrai rivolgerti alla *Professional Standards and Conduct Unit, Ambulance Service of NSW*, oppure telefonare al numero (02) 9320 7777 o al numero 1300 655 200 (quest'ultimo costa quanto una telefonata locale) dal lunedì al venerdì tra le 9 e le 17).

## **Servizio per gli Aborigeni e gli oriundi delle Isole di Torres Strait**

Chi desidera parlare di questioni riguardanti gli Aborigeni e le persone originarie delle Isole di Torres Strait deve rivolgersi all' *Aboriginal Employment and Liaison Officer*, telefonando al numero 1300 655 200 (costa quanto una telefonata locale)

## **Tolleranza zero**

Il personale del servizio ambulanza del NSW ha il diritto di lavorare in un ambiente dove non c'è violenza. I nostri assistiti e le persone che sono con loro hanno il diritto di ricevere le cure a loro necessarie in un ambiente che non presenti rischi per la loro incolumità personale. Il servizio ambulanza ha adottato la formula "tolleranza zero" verso qualsiasi forma di violenza perpetrata nei locali destinati all'assistenza sanitaria e in qualsiasi altro luogo ove viene prestata detta assistenza.

---

Queste informazioni sono fornite come semplice guida, nell'intesa che l'ente Ambulance Service of NSW, nel caso di errori, atti di negligenza, omissioni, informazioni imprecise e altro, non verrà ritenuto responsabile dalle persone che usano o contano di usare le informazioni in questione

---

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:  
Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039  
Tel.: (02) 9320 7777 Fax: (02) 9320 7800  
Linea speciale reclami in funzione 24 ore/7 giorni: 1800 269 133 (solo in inglese)  
Il nostro website è [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)

