

Εσωτερική Αναθεώρηση

Κατανοούμε ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται σχετικά με την αίτηση αποζημίωσής σας ενδέχεται να επηρεάζουν το δικαίωμά σας για θεσμοθετημένες παροχές. Γι' αυτό το λόγο, διασφαλίζουμε ότι όλες οι αποφάσεις είναι δίκαιες, διαφανείς και λαμβάνουν υπόψη όλα τα διαθέσιμα στοιχεία. Ωστόσο, εάν διαφωνείτε με μια απόφαση που ελήφθη σχετικά με την αίτησή σας, μπορείτε να ζητήσετε εσωτερική αναθεώρηση.

Γενικά, σας συνιστούμε να ζητήσετε αναθεώρηση εντός 28 ημερών από τη λήψη της απόφασής μας.

Η Ομάδα μας Πελατειακών Σχέσεων για προσωπικούς τραυματισμούς θα ολοκληρώσει την εσωτερική αναθεώρηση. Η ομάδα αποτελείται από έμπειρους ανεξάρτητους εκπροσώπους, οι οποίοι θα εξετάσουν τις διαθέσιμες πληροφορίες και τυχόν νέες πληροφορίες που ενδέχεται να παράσχετε. Η Ομάδα Πελατειακών Σχέσεων θα προβεί σε ανεξάρτητη επανεξέταση της απόφασης και ή θα «επιβεβαιώσει», «διαφοροποιήσει» ή «αντικαταστήσει» την αρχική απόφαση. Κανένα άτομο που συμμετείχε στην αρχική διαδικασία λήψης της απόφασης δεν θα συμμετάσχει στη διαδικασία Εσωτερικής Αναθεώρησης.

Ποιες αποφάσεις μπορούν να τύχουν εσωτερικής αναθεώρησης;

Μπορείτε να ζητήσετε Εσωτερική Αναθεώρηση για αποφάσεις που αφορούν θέματα όπως:

- Το αν ο τραυματισμός σας είναι οριακός τραυματισμός (threshold injury) ή όχι
- Θεραπευτική αγωγή και φροντίδα
- Τις Προ του Ατυχήματος Εβδομαδιαίες σας Αποδοχές
- Το δικαίωμα να σας καταβάλλονται εβδομαδιαίες παροχές
- Το αν είστε είτε εξ ολοκλήρου είτε κατά κύριο μέρος υπαίτιος για το ατύχημα ή/και τα τραύματά σας
- Αν θα γίνει δεκτή μια καθυστερημένη αίτηση
- Αξιολογήσεις συνυπαιτιότητας σε αμέλεια

Εάν έχετε ένα γενικό παράπονο σχετικά με τη διαχείριση της αίτησής σας, το οποίο δεν σχετίζεται με μια απόφαση, το παράπονο θα αντιμετωπιστεί ως μέρος της Τυπικής μας Διαδικασίας Παραπόνων.

Πώς μπορώ να υποβάλω αίτημα για εσωτερική αναθεώρηση;

Μπορείτε να υποβάλετε αίτημα μέσω:

- Ταχυδρομείου
- Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Τηλεφώνου

Τα στοιχεία επικοινωνίας για το τμήμα Πελατειακών Σχέσεων Προσωπικού Τραυματισμού της AAMI είναι:

- 1300 240 437
- idr@aami.com.au
- PO Box 14180, Melbourne City Mail Centre VIC 8000

Για να διασφαλίσετε ότι η διαφωνία σας θα επιλυθεί το συντομότερο δυνατό, υποβάλετε το αίτημά σας για Εσωτερική Αναθεώρηση απευθείας χρησιμοποιώντας τα παραπάνω στοιχεία. Θα χρειαστεί να συμπληρώσετε ένα έντυπο και να παράσχετε πρόσθετες πληροφορίες που υποστηρίζουν το αίτημά σας για αναθεώρηση. Συμπεριλάβετε όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες, όπως:

- Την απόφαση που θέλετε να αναθεωρηθεί και ποιο μέρος της απόφασης αυτής θέλετε να επανεξεταστεί
- Το λόγο για τον οποίο θέλετε να αναθεωρηθεί
- Ποιο είναι το αποτέλεσμα της αναθεώρησης που αναμένετε
- Τυχόν πρόσθετα έγγραφα ή υλικά που νομίζετε ότι σχετίζονται με την απόφαση

Παρακαλείστε να υποβάλετε αίτημα για αναθεώρηση το συντομότερο δυνατόν αφού λάβετε επιστολή που περιέχει απόφαση με την οποία δεν συμφωνείτε. Στην ιδανική περίπτωση, αυτό θα πρέπει να γίνει εντός 28 ημερών από την παραλαβή της απόφασης.

Πότε μπορώ να περιμένω αποτέλεσμα από την εσωτερική αναθεώρηση;

Εντός δύο εργάσιμων ημερών, η Ομάδα Πελατειακών Σχέσεων θα σας γνωστοποιήσει ότι έχει λάβει το αίτημά σας και θα σας ενημερώσει για το αν μπορούν να διενεργήσουν την Εσωτερική Αναθεώρηση.

Στη συνέχεια, θα σας ειδοποιήσουν εντός επτά ημερών για λεπτομέρειες όπως το όνομα του ατόμου που διεξάγει την αναθεώρηση, τα ζητήματα που θα επανεξεταστούν, εάν χρειάζονται περαιτέρω πληροφορίες από εσάς και πώς μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους.

Ανάλογα με το είδος της διεκδίκησης, θα λάβετε αποτέλεσμα εντός είτε 14 είτε 21 ημερών.

Τι γίνεται εάν διαφωνώ με το αποτέλεσμα της εσωτερικής αναθεώρησης;

Εάν διαφωνείτε με το αποτέλεσμα μιας εσωτερικής αναθεώρησης, δικαιούστε να ζητήσετε ανεξάρτητη επανεξέταση από την Επιτροπή Προσωπικών Τραυματισμών (PIC). Η PIC είναι ανεξάρτητη υπηρεσία, που διορίζεται από την Πολιτειακή Ρυθμιστική Αρχή Ασφάλισης (SIRA) της NNO, για τη διενέργεια εξωτερικής αναθεώρησης αποφάσεων. Εάν επιθυμείτε να ζητήσετε νομικές συμβουλές, επικοινωνήστε με τον νομικό αντιπρόσωπο της προτίμησής σας ή ανατρέξτε στον ιστότοπο του Δικηγορικού Συλλόγου (Law Society) της Νέας Νότιας Ουαλίας στη διεύθυνση www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer για να βρείτε δικηγόρο.

Ακολουθούν τα στοιχεία επικοινωνίας της PIC:

- Ιστοσελίδα: www.pi.nsw.gov.au
- Τηλέφωνο: 1800 PIC NSW (1800 742 679)
- Διεύθυνση Email: help@pi.nsw.gov.au
- Ταχυδρομική Διεύθυνση: PO Box 594, Darlinghurst NSW 1300