



ملاحظات وشكاوى الحقوق والمسؤوليات

يرحب مركز ميرري لخدمات صحة المجتمع (Merri Community Health Services) بتعليقاتك، وإطراءاتك وشكاواك.

كيفية تقديم الملاحظات أو تقديم شكوى

إن الملاحظات تساعدنا في فهمنا لكيفية تحسين خدماتنا. وأننا نتعامل مع الشكاوى بشكل فوري، وبسريرة ومن دون معاقبة المشتكى بسبب تقديمه الشكوى. وهناك عدد من الطرق التي يمكنك من خلالها إبداء تعليقاتك، أو تقديم شكاواك، أو الإطراء على خدماتنا:

• تحدث إلى أحد الموظفين، أو أطلب التحدث إلى أحد المديرين

• قم بتعبئة "استمارة التعليقات، والإطراءات والشكاوى" (Comments, Compliments and Complaints Form)

المتوافرة في جميع مكاتبنا وكذلك على موقع مركز ميرري لخدمات صحة المجتمع على الإنترنت www.mchs.org.au

• تحدث إلى موظف الشكاوى لدى خدمات ميرري لصحة المجتمع من خلال هاتف الوصول إلى الخدمة (Service Access) (03) 9388 9933

إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة، فبإمكانك الاتصال بمفوض خدمات الصحة (Health Services Commissioner) على رقم الهاتف (03) 8601 5200. أما الشكاوى المتعلقة بتقديم خدمات الإعاقة فيمكن تقديمها إلى مفوض خدمات الإعاقة (Disability Services Commissioner) من خلال الاتصال برقم الهاتف 1300 728 187.

حقوقك

لك الحق في:

- الحصول على رعاية تُراعى فيها مشاعرك وتتسم بالنوعية والاحترام دون تمييز
- الحصول على معلومات كاملة لأجل تمكينك من اتخاذ قرارات مسؤولة وواعية حول رعايتك

- احترام خصوصيتك، وحفظ بياناتك بسرية، وكذلك حقك في الاطلاع على معلوماتك المحفوظة في سجلك
- إبداء الاقتراحات المتعلقة بتحسين الخدمة وتقديمك شكوى دون أن تتعرض لعقوبة بسبب شكواك، ويشمل ذلك تقديم الشكاوى إلى الهيئات الخارجية
- إشراك شخص ما (مدافع عنك) لكي ينوب عنك، ويشمل ذلك مجموعات الدفاع الخارجية
- الاستفادة من خدمات مترجم لتسهيل تواصلك مع مقدم الخدمة الخاص بك

مسؤولياتك

أنت مسؤول عن:

- إظهار الإحترام ومراعاة مشاعر جميع الموظفين والمتطوعين والمراجعين والزوار في مركز ميرري لخدمات صحة المجتمع
- تقديم معلومات كافية لتمكين الموظفين في مركز ميرري لخدمات صحة المجتمع من تزويدك بالخدمة والاستشارة وأو الرعاية الملائمة
- احترام خصوصية الآخرين الحاضرين إلى الخدمة والحفاظ على سرية المعلومات المتبادلة مع أفراد المجتمع المشمولة ببرامج الخدمة
- تحمّلك لتبعات ونتائج قراراتك التي اتخذتها عن وعي ودراية
- التقيد بإجراءات السلامة التي ربما يطلب منك اتباعها عند حضورك إلى الخدمة
- إبلاغنا عن عدم تمكنك من الحضور إلى موعدك المحدد. الرجاء إشعارنا بعدم حضورك بفترة لا تقل عن 24 ساعة قبل الموعد

المترجمون

الرجاء إبلاغ موظفي الاستعلامات إذا كنت راغبًا في الاستفادة من خدمات مترجم. وإذا لم تكن قادرًا على الحضور إلى موعدك، فالرجاء إبلاغنا عن ذلك قبل يوم من تاريخ الموعد.

الانسحاب من الخدمة

إننا نحتفظ بحقنا في التراجع عن تقديم خدماتنا في حالات محددة. وتشمل هذه الحالات التسبب بمضايقة المراجعين الآخرين أو الموظفين من خلال:

- الإساءة اللفظية أو البدنية
- التحرش الجنسي
- السلوك البغيض الناتج عن استعمال الكحوليات أو المخدرات، و
- عندما يتسبب استمرار المشاركة في تعريض الموظفين أو المتطوعين أو المراجعين أو عامة الناس إلى الخطر

بإمكانك أنت أيضا رفض الاشتراك في الخدمة أو الانسحاب منها أو من أية برامج علاج أو فعاليات أخرى في أي وقت تشاء. وسوف لن نكون منحازين ضدك إذا طلبت العلاج أو المساعدة في المستقبل.

الإساءة والإهمال

إننا نتحمل مسؤولية اتخاذ إجراء حيال أية مخاوف قد تراودنا بخصوص تعرض مراجعينا أو مقدمي العناية أو الأطفال للإساءة أو الإهمال.

الدعم والدفاع

ربما ترغب في حضور صديق أو أحد أفراد عائلتك عند استعمالك لخدمتنا. يمكن أن يحضر معك ذلك الشخص إلى الخدمة لدعمك، أو بإمكان الشخص التحدث بالنيابة عنك إذا رغبت في ذلك.

أو بدلا من ذلك، بإمكانك الاتصال بالمؤسسات التالية لطب مساعدة الدفاع:

- حقوق الإعاقة في فكتوريا (Disability Rights Victoria) (03) 9489 2999
- خدمة الإعاقة في المجتمعات الإثنية (Action of Disability within Ethnic Communities) (03) 9480 1666
- مركز موارد المهاجرين (Migrant Resource Centre) (03) 9496 0200
- الدفاع عن حقوق المسنين (Elder Rights Advocacy) (03) 9602 3066

للمزيد من المعلومات

إتصل بهاتف الوصول إلى الخدمة (Service Access) لدى مركز ميرري لخدمات صحة المجتمع (03) 9388 9933.

معلومات الخصوصية بياناتك - إنها خاصة وسرية

ما هي البيانات التي نجمعها عنك

نقوم بحفظ اسمك ورقم هاتفك وعنوانك في ملفك. ويتم تسجيل التفاصيل الأخرى مثل خطة العناية والمعلومات المتعلقة بصحتك في كل مرة تزور فيها خدماتنا.

لماذا نجمع بياناتك

تساعدنا البيانات التي نجمعها عنك في تحديث المعلومات المفصلة حول احتياجاتك، لكي نتمكن من العناية بك بأفضل طريقة ممكنة. كما أننا نستفيد من المعلومات لأجل إدارة هذه الخدمة والتخطيط لها.

من الأخرين يمكنه الاطلاع على بياناتك

المهنيون العاملون في هذه الخدمة، المشتركون في عنايتك الطبية، هم فقط من يمكنه الاطلاع على بياناتك. وسوى ذلك، فبإمكاننا الكشف عن البيانات الخاصة بك فقط في حال موافقتك على ذلك أو عندما يكون الكشف عن البيانات مطلوبًا بموجب القانون، كما في حالة حصول طارئ طبي.

ما الذي بإمكانك قوله بخصوص ما قد

يحدث لبياناتك

بإمكانك أن تقول كلمتك حول ما يحدث لبياناتك. إننا نعتمد على المعلومات التي تزودنا بها أنت لمساعدتنا في تقديم العناية المناسبة لك. إذا قررت عدم الموافقة على السماح لآخرين بالاطلاع على بعض معلوماتك، أو فرض قيود فيما يخص الاطلاع على ملفك، فهذا حق من حقوقك؛ لكن قد يؤثر هذا الأمر على قدرتنا على تقديم أفضل الخدمات الممكنة لك. أخبرنا إذا كنت راغبًا في تغيير أو إلغاء موافقتك.

كيف تتم حماية بياناتك

إننا ملتزمون بحفظ سرية ملفك. كما أن خصوصية بياناتك مصانة بموجب القانون. إننا نتعامل مع بياناتك بأقصى درجة من السرية ونخزنها بمنتهى الأمان.

هل بإمكانك الاطلاع على المعلومات الخاصة بك

نعم، لك الحق في طلب الاطلاع على المعلومات الخاصة بك وطلب تصحيحها إذا كان ذلك ضروريًا.

للمزيد من المعلومات، الرجاء التحدث إلى أحد الموظفين أو الاتصال مع موظف الخصوصية (Privacy Officer) على رقم الهاتف (03) 8319 7426.