



意见与投诉 权利与责任

Merri 社区保健服务处欢迎大家提出意见、表扬和投诉。

怎样提出意见或投诉

顾客意见有助于我们知道怎样改进服务。我们会以保密的方式及时地处理所有投诉，不会对投诉者进行报复。提出意见、投诉或表扬可有多种方式：

- 向员工或经理反映
- 填写《表扬与投诉表》，该表可向我们的各办公室索取，也可在Merri 社区保健服务处网站获取，网站 www.mchs.org.au
- 拨电话 (03) 9388 9933到“服务接洽”，向 Merri 社区保健服务处负责处理投诉的干事反映

你如果对处理结果不满意，可联系医疗服务专员，电话 (03) 8601 5200。如对残障服务提出投诉，可联系残障服务专员，电话1300 728 187。

你的权利

你有以下权利：

- 获得受尊重而不受歧视的、周到而优质的医疗保健服务
- 获得全部信息，以帮助你对自己的医疗保健作出知情决定

- 个人隐私受到尊重，个人资料得到保密处理，并可查阅自己的档案
- 提出有关改进服务的建议以及提出投诉（包括向外部机构投诉）而不会被报复
- 指定包括外部代理机构等其他人士（代言人）来代表你
- 在与服务机构沟通中得到传译员的协助

你的责任

你有以下责任：

- 顾及并尊重 Merri 社区保健服务处的所有员工、义工、服务对象和访客
- 提供充分的资料，以便 Merri 社区保健服务处的员工能够提供合适的服务、指导和/或医疗保健服务
- 尊重前来本服务机构的其他人的隐私，对服务项目小组成员分享的信息保守秘密
- 接受自己所作出的知情决定的后果
- 在接受服务中遵循有关的安全程序
- 如果无法在预约时间前来，请提前24小时通知我们

传译员

如果你需要传译员，请向接待处询问。如果你无法在预约时间前来，请提前一天通知我们。

停止提供服务

我们保留在某些情况下停止提供服务的权利，这些可包括下列对其他服务对象或员工造成精神压力的情况：

- 辱骂或殴打
- 性骚扰
- 酗酒或吸毒而引发的不良行为
- 如果让你继续接受服务可能会使员工、义工、服务对象或公众造成危险

你也可随时拒绝或停止接受服务、任何相关治疗计划或其他活动的参与，这样做不会影响今后接受治疗或协助。

虐待与忽视

如果我们担心服务对象、照料人或儿童受到虐待或被忽视，我们有责任采取行动。

代言与支持

你在接受我们的服务时可让家人或朋友陪同。他们可为你提供支持，并可根据你的意愿代你说话。

或者，你可联系下列机构以获得协助或代言服务：

- 维州残障人权利 (03) 9489 2999
- 少数民族社区残障行动 (03) 9480 1666
- 移民资源中心 (03) 9496 0200
- 老年人权利代言 (03) 9602 3066

如想获得详情

打电话到 Merri 社区保健服务处的“服务接洽”，号码 (03) 9388 9933。

隐私信息

你的个人资料是自己的隐私

我们向你收集哪些个人资料

你的姓名和联系方式将保存在你的档案中。其他资料，比如你的医疗保健计划和健康状况等在你每次前来接受服务时加以记录。

我们为何收集你的个人资料

所收集的资料有助于我们及时了解你的需求，以便我们以最佳的方式为你提供医疗保健服务。我们还使用这类资料来更好地管理和规划本服务机构的工作。

还有谁可看到你的个人资料

只有本服务机构参与你的医疗保健服务的专业人员才可看到你的个人资料。我们只在你同意之下或在法律要求的情况下（例如遇到紧急医疗情况时）才会透露你的个人资料。

你对处理自己的个人资料有哪些决定权

你有权决定如何处理自己的个人资料。我们依靠你提供的个人资料向你提供合适的医疗保健服务。你有权决定不提供某些个人资料或限制我们查阅你的使用服务的记录，但这样做有可能影响我们向你提供最佳服务的能力。如果你想改变或撤消你的对接受服务的同意，请告诉我们。

你的个人资料怎样受到保护

我们会努力做好你的记录的保密工作。你的个人资料隐私也受到法律的保护。我们会以最严格的方式做好保密工作，安全妥当地保存好你的个人资料。

你可否查阅自己的资料

你有权要求查阅自己的个人资料，并在必要时要求加以订正。

如需详情，请向员工询问或联系负责保护隐私事务的干事，电话 (03) 8319 7426。