



Σχόλια, Προτάσεις και Παράπονα Δικαιώματα και Υποχρεώσεις

Οι Κοινοτικές Υπηρεσίες Υγείας Merri δέχεται ευπρόσδεκτα όλα τα σχόλια, επαίνους και παράπονα.

Πως να παράσχετε σχόλια και προτάσεις ή να υποβάλετε παράπονο

Τα σχόλια και οι προτάσεις (feedback) μας βοηθούν στο να καταλάβουμε πως μπορούμε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας. Διαχειριζόμαστε όλα τα παράπονα γρήγορα, εμπιστευτικά και χωρίς αρνητικές επιπτώσεις για σας. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι που μπορείτε να σχολιάσετε, να παραπονεθείτε ή να επαινέσετε τις υπηρεσίες μας:

- Μιλήστε σε ένα μέλος του προσωπικού, ή ζητήστε να μιλήσετε σε ένα διευθυντή
- Συμπληρώστε τη φόρμα «Σχόλια, Έπαινοι και Παράπονα» (Comments, Compliments and Complaints), που διατίθεται από κάθε ένα από τα γραφεία μας και στο διαδικτυακό τόπο των Κοινοτικών Υπηρεσιών Υγείας Merri στο www.mchs.org.au
- Μιλήστε με τον Υπεύθυνο Παραπόνων των Κοινοτικών Υπηρεσιών Υγείας Merri καλώντας την Πρόσβαση Υπηρεσιών (Service Access) στο (03) 9388 9933

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας (Health Services Commissioner) στο (03) 8601 5200. Τα παράπονα για την παροχή υπηρεσιών αναπηρίας απευθύνονται προς τον Επίτροπο Υπηρεσιών Αναπηρίας (Disability Services Commissioner) στο 1300 728 187

Τα δικαιώματά σας

Έχετε το δικαίωμα:

- Να λαμβάνετε φροντίδα που είναι διακριτική, ποιοτική και με σεβασμό χωρίς διακρίσεις
- Πλήρης ενημέρωση ώστε να λαμβάνετε ενημερωμένες αποφάσεις για τη φροντίδα σας

- Σεβασμού του προσωπικού σας απόρρητου, εμπιστευτικής διατήρησης των στοιχείων σας και πρόσβασης στα στοιχεία που τηρούνται στο αρχείο σας
- Στη διατύπωση προτάσεων για την βελτίωση των υπηρεσιών και να υποβάλετε παράπονα χωρίς αρνητικές επιπτώσεις για σας, συμπεριλαμβανομένης της υποβολής παραπόνων σε εξωτερικούς φορείς
- Στην επιλογή ατόμου να σας εκπροσωπή (συνήγορος), συμπεριλαμβανομένων εξωτερικών ομάδων υπεράσπισης
- Πρόσβαση σε διερμηνέα για να διευκολύνει την επικοινωνία με τον πάροχο των υπηρεσιών σας

Οι υποχρεώσεις σας

Είστε υπεύθυνοι:

- Να δείχνετε εκτίμηση και σεβασμό προς όλο το προσωπικό των Κοινοτικών Υπηρεσιών Υγείας Merri, των εθελοντών, των πελατών και των επισκεπτών.
- Να παρέχετε επαρκή στοιχεία ώστε να μπορεί το προσωπικό των Κοινοτικών Υπηρεσιών Υγείας Merri να παρέχει τις κατάλληλες υπηρεσίες, συμβουλές ή / και φροντίδα
- Να σέβεστε το προσωπικό απόρρητο των άλλων ατόμων που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία και να τηρείτε εχεμύθεια για ο,τιδήποτε πληροφορίες μοιράζεστε με άλλα μέλη της ομάδας στα προγράμματα
- Αποδοχή των συνεπειών των δικών σας ενημερωμένων αποφάσεων
- Να τηρείτε τις διαδικασίες ασφάλειας που μπορεί να σας ζητηθούν ενώ εξυπηρετήστε από την υπηρεσία
- Να μας ειδοποιείτε αν δεν είστε σε θέση να τηρήσετε ένα ραντεβού. Παρακαλείσθε να μας ειδοποιείτε τουλάχιστον 24 ώρες νωρίτερα



Διερμηνείς

Παρακαλούμε ρωτήστε στη ρεσεψιόν αν θέλετε διερμηνέα. Αν δεν είστε σε θέση να κρατήσετε το ραντεβού σας, παρακαλούμε πείτε μας την προηγούμενη ημέρα.

Ανάκληση της Υπηρεσίας

Διατηρούμε το δικαίωμα να αποσύρουμε υπηρεσίες σε περιορισμένες περιπτώσεις. Αυτές περιλαμβάνουν περιπτώσεις όπου προκαλείται αναστάτωση σε άλλους πελάτες ή το προσωπικό από:

- Προφορική ή σωματική κακομεταχείριση
- Σεξουαλική παρενόχληση
- Ανάρμοστη συμπεριφορά που προκαλείται από τη χρήση αλκοόλ ή ναρκωτικών και:
- Όταν η συνεχιζόμενη συμμετοχή μπορεί να θέσει το προσωπικό, τους εθελοντές, τους πελάτες ή το ευρύ κοινό σε κίνδυνο

Μπορείτε επίσης να αρνηθείτε ή να αποσυρθείτε από τη συμμετοχή στην υπηρεσία ή από οποιοδήποτε από τα προγράμματα θεραπευτικής αγωγής και από άλλες δραστηριότητες, ανά πάσα στιγμή. Δεν θα υπάρξει απώλεια δικαιώματος στην αναζήτηση θεραπευτικής αγωγής ή βοήθειας στο μέλλον.

Κακοποίηση και Παραμέληση

Έχουμε την ευθύνη να ενεργούμε σύμφωνα με οποιοσδήποτε ανησυχίες που μπορεί να έχουμε για την κακοποίηση ή την παραμέληση των πελατών, των φροντιστών ή των παιδιών.

Υπεράσπιση και Υποστήριξη

Μπορείτε να επιλέξετε να έχετε ένα φίλο ή μέλος της οικογένειας μαζί σας όταν χρησιμοποιείτε την υπηρεσία μας. Μπορούν να παρευρεθούν για να σας υποστηρίξουν ή αν θέλετε, μπορούν να μιλούν εκ μέρους σας.

Εναλλακτικά, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους ακόλουθους οργανισμούς για βοήθεια και υπεράσπιση δικαιωμάτων:

- Disability Rights Victoria (03) 9489 2999
- Action of Disability within Ethnic Communities (03) 9480 1666
- Migrant Resource Centre (03) 9496 0200
- Elder Rights Advocacy (03) 9602 3066

Για Περισσότερες Πληροφορίες

Τηλεφωνήστε στην Υπηρεσία Πρόσβασης των Κοινοτικών Υπηρεσιών Υγείας Merri στο (03) 9388 9933.

Στοιχεία Προσωπικών Δεδομένων

Τα στοιχεία σας - είναι απόρρητα

Τι είδους στοιχεία συλλέγουμε σχετικά με εσάς.

Κρατάμε το ονοματεπώνυμό σας και τα στοιχεία επικοινωνίας στο φάκελο σας. Άλλα στοιχεία, όπως το σχέδιο φροντίδας σας και στοιχεία για την υγεία σας, καταγράφονται κάθε φορά που επισκέπτεστε την υπηρεσία μας.

Γιατί συλλέγουμε τα στοιχεία σας

Τα στοιχεία που συλλέγουμε μας βοηθούν να διατηρούμε ενήμερα στοιχεία σχετικά με τις ανάγκες σας, ώστε να μπορούμε να σας παρέχουμε φροντίδα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Χρησιμοποιούμε επίσης τα στοιχεία για την καλύτερη διαχείριση και σχεδιασμό αυτής της υπηρεσίας.

Ποιος άλλος βλέπει τα στοιχεία σας

Τα στοιχεία σας μπορούν να τα δουν μόνο οι επαγγελματίες της υπηρεσίας μας που εμπλέκονται στη φροντίδα σας. Διαφορετικά, κοινοποιούμε τα στοιχεία σας μόνο αν συμφωνείτε ή αν απαιτείται από το νόμο, όπως σε ένα επείγον ιατρικό περιστατικό.

Τι δικαιώματα έχετε στο τι συμβαίνει με τα στοιχεία σας

Έχετε δικαιώματα σχετικά με το τι συμβαίνει με τα στοιχεία σας.

Εμείς βασιζόμαστε στα στοιχεία που μας δίνετε για να μπορούμε να σας παράσχουμε τη σωστή φροντίδα. Αν αποφασίσετε να μην μοιραστείτε μερικά από τα στοιχεία σας ή να περιορίσετε την πρόσβαση στο φάκελο σας πελάτη, αυτό είναι δικαίωμά σας, αλλά μπορεί να επηρεάσει την ικανότητά μας να σας παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες. Μιλήστε μας, αν επιθυμείτε να αλλάξετε ή να ακυρώσετε τη συγκατάθεσή σας.

Πως θα προστατεύονται τα στοιχεία σας

Είμαστε δεσμευμένοι να προστατεύουμε το απόρρητο του αρχείου σας. Το προσωπικό απόρρητο των στοιχείων σας προστατεύεται επίσης από το νόμο. Διαχειριζόμαστε τα στοιχεία σας με απόλυτη εχεμύθεια και φυλάσσονται με ασφάλεια.

Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στα στοιχεία σας

Ναι, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε πρόσβαση στα στοιχεία σας και να ζητήσετε να διορθωθούν, εάν χρειαστεί.

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε να μιλήσετε με ένα μέλος του προσωπικού ή να επικοινωνήσετε με τον Υπάλληλο μας Προσωπικού Απόρρητου (Privacy Officer) στο (03) 8319 7426.