



## Feedback e reclami Diritti e responsabilità

**L'ente Merri Community Health Services accetta tutti i commenti, i complimenti e i reclami.**

### Come fornire feedback o fare reclami

I feedback ci aiutano a capire in che modo possiamo migliorare i nostri servizi. Gestiamo tutti i reclami immediatamente, in maniera confidenziale e senza conseguenze. Esistono diversi modi in cui puoi fare commenti, reclami o complimenti sui nostri servizi.

- Parla ad un membro del personale, o chiedi di parlare con un dirigente
- Completa un 'Modulo Commenti, Complimenti e Reclami' disponibile in ciascuno dei nostri uffici e sul sito web del Merri Community Health Services [www.mchs.org.au](http://www.mchs.org.au)
- Rivolgiti all'addetto dell'Ufficio reclami del Merri Community Health Services chiamando il numero (03) 9388 9933

Se non sei soddisfatto del risultato, puoi contattare il Commissario per i servizi sanitari al numero (03) 8601 5200. I reclami sulla erogazione dei servizi per disabili possono essere indirizzati al Commissario per i servizi ai disabili telefonando al numero 1300 728 187

### I tuoi diritti

Hai diritto a:

- Assistenza premurosa, di qualità, rispettosa e senza discriminazioni
- Informazioni complete per prendere decisioni sulla tua assistenza basate su dati concreti
- Rispetto della tua privacy, le tue informazioni sono tenute confidenziali e l'accesso ai tuoi dati è riportato nella tua documentazione

- Fare proposte riguardanti il miglioramento dei servizi e fare un reclamo senza conseguenze, compresi i reclami presentati agli enti esterni
- Affidarti ad una persona che ti rappresenti (un patrocinatore), inclusi i gruppi di patrocinio esterni
- Procurarti un interprete per facilitare la comunicazione con il tuo fornitore di servizi

### Le tue responsabilità

È tua responsabilità:

- Mostrare considerazione e rispetto verso tutti i dipendenti, i volontari, i clienti ed i visitatori del Merri Community Health Services
- Fornire sufficienti informazioni per consentire al personale del Merri Community Health Services di fornire i servizi, la consulenza e/o l'assistenza appropriati
- Rispettare la privacy delle altre persone che frequentano il centro e tenere riservate tutte le informazioni condivise dai membri del gruppo durante i programmi
- Accettare le conseguenze delle tue decisioni basate su fatti concreti
- Rispettare le procedure di sicurezza che possono essere richieste mentre si frequenta il centro
- Avvisarci se non puoi presentarti ad un appuntamento. Sei pregato di darci almeno 24 ore di preavviso

## Interpreti

Rivolgiti alla reception se hai bisogno di un interprete. Se non puoi presentarti al tuo appuntamento, sei pregato di comunicarcelo il giorno prima.

## Interruzione del servizio

Ci riserviamo il diritto di interrompere il servizio in determinate circostanze. Queste includono situazioni in cui si causa disagio agli altri clienti o al personale mediante:

- Abuso verbale o fisico
- Molestie sessuali
- Comportamento deplorabile provocato dal consumo di alcolici o droghe e:
- Laddove i continui interventi possono mettere a rischio il personale, i volontari, i clienti o il pubblico

Puoi anche rifiutare di partecipare o ritirarti dal servizio o da qualsiasi altro programma di terapia ed altre attività in qualsiasi momento. Non sarai discriminato se richiedi cure o assistenza in futuro.

## Abusi e abbandono

Abbiamo la responsabilità di agire di fronte a qualsiasi nostra preoccupazione di abusi o abbandono di clienti, badanti o bambini.

## Patrocinio e sostegno

Puoi scegliere di avere un amico o un familiare con te quando utilizzi il nostro servizio. Possono essere presenti per darti sostegno o, se vuoi, possono parlare per te.

In alternativa, puoi contattare le seguenti organizzazioni per assistenza e patrocinio:

- 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

## Per maggiori informazioni

Telefona al Service Access del Merri Community Health Services al numero (03) 9388 9933.

## Informazioni sulla privacy

### Le tue informazioni – sono private

Quali informazioni raccogliamo su di te

Conserviamo il tuo nome e recapito nel tuo fascicolo. Le altre informazioni, come ad esempio il tuo piano d'assistenza e le informazioni sulla tua salute sono registrate ogni volta che consulti il servizio.

### Perché raccogliamo le tue informazioni

Le informazioni che raccogliamo ci aiutano a tenere aggiornati i dati relativi alle tue esigenze, in modo da poterci prendere cura di te nel migliore modo possibile. Usiamo le informazioni anche per gestire e programmare meglio questo servizio.

### Chi altro può visionare le tue informazioni

Le tue informazioni possono essere visionate solo dal personale professionale di questo servizio direttamente coinvolto nella tua assistenza. Oppure, noi rilasciamo le informazioni solo con il tuo consenso o se è richiesto dalla legge, come nel caso di un'emergenza sanitaria.

### Cosa puoi dire in relazione a quello che succede alle tue informazioni

Puoi dire la tua su ciò che accade alle tue informazioni. Noi ci basiamo sulle informazioni che ci dai per aiutarci a fornire l'assistenza che fa al caso tuo. È un tuo diritto decidere di non condividere alcune delle tue informazioni o limitare l'accesso alla tua documentazione come utente, ma questo può influire sulla nostra abilità di fornirti i migliori servizi possibili. Rivolgiti a noi se vuoi cambiare o cancellare il tuo consenso.

### Come saranno protette le tue informazioni

Noi siamo impegnati a proteggere la riservatezza della tua documentazione. La privacy delle tue informazioni è anche protetta dalla legge. Noi trattiamo le tue informazioni con il massimo riserbo e le teniamo al sicuro.

### Puoi accedere alle tue informazioni

Sì, hai il diritto di richiedere accesso alle tue informazioni e che siano corrette, se necessario.

Per maggiori informazioni, rivolgiti ad un membro del personale oppure contatta il nostro addetto alla tutela della privacy al numero (03) 8319 7426.