



# Повратни информации и поплаки Права и обврски

Сите коментари, пофалби и поплаки се добредојдени во Здравствените служби на заедницата Merri.

## Како да доставите повратна информација или поплака

Повратните информации ни помагаат да разбереме на кој начин да ги подобриме нашите услуги. Со сите поплаки се справуваме навремено, во доверба и без последици. Постојат бројни начини на кои можете да дадете коментар, да се жалите или да ги пофалите нашите служби:

- Зборувајте со некој наш вработен или побарајте да зборувате со управникот
- Пополнете го образецот за 'Коментари, поплаки и пофалби' кој ќе го најдете во сите наши канцеларии и на интернет страницата на Здравствените служби на заедницата Merri на [www.mchs.org.au](http://www.mchs.org.au)
- Зборувајте со службеникот за поплаки во Здравствените служби на заедницата Merri јавувајќи се на приемната служба на (03) 9388 9933

Доколку не сте задоволни со исходот, можете да се јавите на Началникот за здравствени служби на (03) 8601 5200. Поплаките околу давањето услуги на лица со попреченост можат да се упатат до Началникот за служби за лица со попреченост преку јавување на 1300 728 187.

## Вашите права

Имате право на:

- Внимателна и квалитетна нега со почитување и без дискриминација
- Целосна информираност за да можете за вашата нега да донесувате одлуки врз основа на информираност

- Вашата приватност да биде почитувана, вашите податоци да бидат чувани доверливо и да имате пристап до податоците што се чуваат во вашето досие
- Да давате предлози во врска со подобрување на услугите и да поднесувате поплаки без последици, вклучително поплаки до надворешни тела
- Да ангажирате некој да ве застапува (застапник), вклучително надворешни групи за застапување
- Пристап до толкувач, за да ви ја олесни комуникацијата со давателот на услуги

## Ваши обврски

Имате обврска:

- Да се однесувате со внимание и почит кон сите вработени, волонтери, клиенти и посетители во Здравствените служби на заедницата Merri
- Да обезбедите доволно податоци за да им овозможите на вработените во Здравствените служби на заедницата Merri да ви пружат соодветна услуга, совет и/или нега
- Да ја почитувате приватноста на другите лица што престојуваат во службата и да чувате во доверба секаква информација споделена меѓу членовите на групите што работат во програми
- Да ги прифатите последиците од одлуките што самите сте ги донеле врз основа на информираност
- Да ги почитувате процедурите за безбедност кои можат да бидат побарани од вас додека престојувате во службата
- Да не известите доколку не можете да дојдете на закажана средба. Ве молиме известете не најмалку 24 часа пред средбата



## Преведувачи

Доколку сакате да имате толкувач, ве молиме побарајте на пријавница. Доколку не можете да дојдете на закажана средба, ве молиме известете нè еден ден однапред.

## Ускратување на услуги

Ние го задржуваме правото да го ускратиме пружањето на услуги во ограничен број околности. Тоа вклучува ситуации кога се вознемирени други клиенти или вработени преку:

- Вербално или физичко малтретирање
- Полово злоставување
- Неприфатливо однесување предизвикано од употреба на алкохол или дроги и:
- Кога продолжување со контакт може да ги загрози волонтерите, клиентите и јавноста

Вие исто така можете да одбиете или да се повлечете од вклученост во службата или од било која програма за лекување или од други активности, во било кое време. Кон вас ќе нема предрасуди доколку во иднина побарате лекување или помош.

## Злоупотреба и запоставеност

Ние сме должни да реагираме на секој проблем во врска со злоупотреба или запоставување на клиенти, негуватели или деца.

## Застапување и поддршка

Можете да изберете да имате со вас пријател или член на семејството кога ги користите нашите услуги. Тие може да присуствуваат за да ве поддржат или, доколку сакате, да зборуваат во ваше име.

Или пак, можете да се јавите во следните организација за помош и застапување:

- Права на лицата со попреченост во Викторија (Disability Rights Victoria) на (03) 9489 2999
- Акција за попреченост во етничките заедници (Action of Disability within Ethnic Communities) на (03) 9480 1666
- Центар за ресурси за иселеници (Migrant Resource Centre) на (03) 9496 0200
- Застапување на правата на постарите лица (Elder Rights Advocacy) на (03) 9602 3066

## За понатамошни информации

Телефонирајте на Приемната служба при Здравствените служби на заедницата Merri на (03) 9388 9933.

## Информации за приватноста

### Вашите податоци – тие се приватни

Какви податоци собираме за вас.

Вашите име и поединости за контакт се чуваат во вашето досие. Другите поединости, како што се планот за нега и податоци за вашето здравје, се запишуваат при секоја ваша посета.

### Зошто собираме податоци за вас

Податоците што ги собираме ни помагаат да водиме ажурирани поединости за вашите потреби, за да можеме на најдобар можен начин да се грижиме за вас. Исто така, ги користиме таквите податоци за подобро да ја водиме и планираме оваа служба.

### Кој друг ги гледа вашите податоци

Вашите податоци можат да ги видат само стручните лица во оваа служба кои се вклучени во вашата нега. Инаку, ние обелоденуваме ваши податоци само доколку вие се согласите со тоа, или ако тоа законски потребно, како на пример, во итни медицински случаи.

### Колку право на одлучување имате околу тоа што се прави со вашите податоци

Вие имате право на одлучување за тоа што се прави со вашите податоци. Ние се потпираме на податоците што ни ги давате и тие ни помагаат да обезбедиме соодветна нега за вас. Доколку одлучите да не споделите со нас некои ваши податоци или ако ни го ограничите пристапот до вашето корисничко досие, вие имате право на тоа, но тоа може да влијае на нашите можности да ви обезбедиме најдобри можни услуги. Кажете ни доколку сакате да ја промените или да ја повлечете вашата согласност.

### Како ќе бидат заштитени вашите податоци

Ние се залагаме да ја заштитиме доверливоста на вашето досие. Приватноста на вашите податоци е заштитена и со закон. Ние ги третираме вашите податоци во најстрога доверливост и ги чуваме на безбедно место.

### Дали имате пристап до вашите податоци

Да, имате право да побарате пристап до вашите податоци и да побарате да бидат исправени, доколку тоа е потребно.

За повеќе информации, ве молиме зборувајте со некој вработен или јавете се кај нашиот Службеник за приватност на (03) 8319 7426.