



## Görüşler ve Şikayetler Hak ve Sorumluluklar

**Merri Toplum Sağlık Merkezi her türlü görüş ve düşünceleri, iltifatları ve şikayetleri duymak ister.**

### Görüşlerinizi bildirme veya şikayette bulunma işlemleri

Görüş ve düşünceleriniz hizmetlerimizi daha da geliştirme yollarını görmemize yardımcı olmaktadır. Tüm şikayetler seri bir şekilde, gizlilik kurallarına bağlı olarak ve her hangi bir olumsuz tepki göstermeden incelenmektedir. Hizmetlerimiz hakkındaki görüş ve düşüncelerinizi, şikayetlerinizi veya iltifatlarınızı birkaç yoldan bize bildirebilirsiniz:

- Görevlilerden birine söyleyiniz veya yöneticilerden biri ile görüşmek isteyiniz
- Bürolarımızdan veya Merri Toplum Sağlık Merkezi internet sayfası [www.mchs.org.au](http://www.mchs.org.au) yolu ile temin edebileceğiniz Comments, Compliments and Complaints Form (Görüşler, İltifatlar ve Şikayetler Formu) başlıklı formu doldurunuz
- (03) 9388 9933 numaralı telefonda Merri Toplum Sağlık Merkezi Şikayet İşlemleri Yetkilisi (Complaints Officer) ile görüşünüz

Sonuçtan memnun kalmazsanız, (03) 8601 5200 numaralı telefonda Sağlık Hizmetleri Şikayet İnceleme Bürosunu (Health Services Commissioner) arayabilirsiniz. Engelli hizmetleri ile ilgili şikayetler 1300 728 187 numaralı telefonda Engelli Hizmetleri Şikayet İnceleme Bürosuna (Disability Services Commissioner) bildirilebilir.

### Haklarınız

Aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Ayrımcılık yapılmadan anlayışlı, kaliteli ve saygılı bir şekilde bakım hizmeti almak
- Bakımınız hakkında bilinçli bir şekilde karar verebilmek için eksiksiz bilgi almak

- Mahremiyetinize saygı gösterilmesi, şahsi bilgilerinizin saklı tutulması ve dosyanızdaki kendi bilgilerinize ulaşabilmek
- Hizmetlerin geliştirilmesi hakkında görüşlerinizi söylemek ve kurumumuza veya harici makamlara şikayette bulunabilmek ve şikayetinizden dolayı size ters muamele edilmemesi.
- Siz temsil edecek bir kişi (sözcü) tayin etmek. Bu kişi harici sözcülük gruplarından da olabilir.
- Hizmet sunan görevlilerle anlaşmanıza yardımcı olacak bir tercüman istemek

### Sorumluluklarınız

Aşağıdaki sorumluluklarınız bulunmaktadır:

- Tüm Merri Toplum Sağlığı Merkezi personeline, gönüllü çalışanlara, hizmet alanlara ve ziyaretçilere anlayış ve saygı göstermek
- Merri Toplum Sağlık Merkezi personelinin size uygun hizmeti, tavsiyeyi ve/veya bakımı sunabilmesi için yeterli bilgi vermek
- Hizmet alan diğer kişilerin mahremiyetine saygı göstermek ve grup üyelerinin ortak programlarda paylaştığı bilgileri saklı tutmak
- Bilinçli bir şekilde verdiğiniz kararların sonuçlarını kabul etmek
- Hizmet almak için gidilen merkezlerdeki güvenlik tedbirlerine uymak
- Randevuya gelemeyecekseniz, bize bildirmek. Lütfen en az 24 saat önceden bildiriniz.



## Tercümanlar

Tercüman isterseniz, lütfen danışma masasındaki görevliye söyleyiniz. Randevunuza gelemeyecekseniz, bize bir gün önceden bildiriniz.

## Hizmetin durdurulması

Bazı durumlarda hizmetlerimizi durdurma hakkını saklı tutarız. Bu durumlar aşağıdaki nedenlerden dolayı personeli ve diğer hizmet alan kişileri rahatsız veya taciz eden eylemleri kapsamaktadır:

- Sözlü veya fiziksel taciz
- Cinsel taciz
- Alkol veya uyuşturucu kullanımından kaynaklanan uygunsuz davranış
- Kişinin hizmet almaya devam etmesi halinde gönüllü çalışanlar, hizmet alanlar ve genel kamu için bir risk oluşturma ihtimali bulunması

Siz de dilediğiniz anda merkezimizdeki herhangi bir hizmeti veya tedavi programını veya diğer faaliyetleri reddedebilir veya çekilebilirsiniz. İleride hizmet ya da yardım talebinde bulunursanız, bundan dolayı size ters davranılmayacaktır.

## Taciz ve İhmal

Hizmeti alan kişilerin, bakıcıların veya çocukların taciz veya ihmal edildiğine dair endişe duyduğumuz durumlarda girişimlerde bulunma sorumluluğumuz var.

## Sözcülük ve Destek

Hizmetlerimizden faydalanırken bir arkadaş veya aile üyenizi yanınızda bulundurmaya hakkınız var. Sizi desteklemek için yanınızda bulunabilecekleri gibi, sizin adınıza da konuşabilirler.

Alternatif olarak, yardım ve sözcülük için aşağıdaki kuruluşlarla da görüşebilirsiniz:

- Disability Rights Victoria (Viktorya Engelli Hakları) (03) 9489 2999
- Action of Disability within Ethnic Communities (Etnik Toplumlarda Engelli Girişimleri) (03) 9480 1666
- Migrant Resource Centre (Göçmen Kaynak Merkezi) (03) 9496 0200
- Elder Rights Advocacy (Yaşlı Hakları Sözcülük Hizmeti) (03) 9602 3066

## Ayrıntılı bilgi için

Merri Toplum Sağlık Merkezinde Servis Ulaşımı bölümünü (03) 9388 9933 numaralı telefondan arayınız.

## Mahremiyet Hakkı hakkında Bilgi Şahsi bilgileriniz sizindir – saklı tutulur

Hakkınızda hangi bilgileri alıyoruz?

Dosyanızda isminizi ve irtibat bilgilerinizi bulunduruyoruz. Bakım planınız ve sağlık durumunuz hakkındaki bilgiler gibi diğer bilgiler ise her ziyaretinizde kaydedilmektedir.

## Hakkınızdaki bilgileri niçin topluyoruz?

Hakkınızdaki aldığımız bilgiler ihtiyaçlarınız hakkındaki bilgilerin güncellenmesine ve bu şekilde size mümkün olan en iyi bakımı sunabilmemize yardımcı olmaktadır. Bu bilgiyi, bu hizmetin daha iyi yönetilmesi ve planlanması için de kullanıyoruz.

## Hakkınızdaki bilgileri başka kimler görmektedir?

Hakkınızdaki bilgiler sadece bu servisin bakımınızda görevlendirdiği personeli tarafından görülebilir. Bunun haricinde, hakkınızdaki bilgileri sadece siz kabul ederseniz veya acil bir tıbbi durum gibi yasaların izin verdiği durumlarda açıklarız.

## Hakkınızdaki bilgilere ne olacağı konusunda söz hakkınız var mı?

Hakkınızdaki bilgilere ne olacağı konusunda söz hakkınız vardır. Size en doğru bakımı sunabilmek için bize verdiğiniz bilgilere dayanmaktayız. Bazı bilgileri paylaşmamaya veya dosyanıza ulaşımı kısıtlamaya karar verirsiniz, buna hakkınız vardır ancak bu durum size mümkün olan en iyi bakımı sunmamızı olumsuz etkileyebilir. Bu konuda verdiğiniz izni değiştirmek veya iptal etmek isterseniz, bizimle görüşünüz.

## Şahsi bilgileriniz nasıl muhafaza edilecektir?

Şahsi bilgilerinizin gizliliğini muhafaza etmek ilkesi ile çalışmaktayız. Bilgilerinizin mahremiyeti ayrıca yasalarca da korunmaktadır. Bilgileriniz kesinlikle saklı tutulmaktadır ve güvenli bir şekilde muhafaza edilmektedir.

## Bilgilerinize ulaşabilir misiniz?

Evet, bilgilerinize ulaşabilmeye ve gerekirse düzeltilmesini istemeye hakkınız vardır.

Daha fazla bilgi için, personelimizle veya (03) 8319 7426 numaralı telefondan Mahremiyet Memuru (Privacy Officer) ile görüşünüz.

