

I tuoi diritti e le tue responsabilità

Hai il diritto a:

- Ricevere assistenza che ti rispetti, sicura e di qualità da parte del nostro servizio che ti accetta indipendentemente dal tuo stato sociale, identità di genere, razza, orientamento sessuale, religione, convinzioni politiche, malattie mentali o qualsiasi esigenza di accesso
- Ricevere informazioni utili e prendere decisioni sulla tua assistenza
- Fornirci suggerimenti o presentare un reclamo senza ripercussioni negative sull'assistenza che ricevi
- La privacy dei tuoi dati
- Farti accompagnare da una persona di supporto (un rappresentante) che ti aiuti, come un amico, un familiare o una persona indipendente
- Utilizzare un interprete se usi un'altra lingua
- Farci sapere se ti identifichi come aborigeno o indigeno delle isole dello Stretto di Torres

Sei tenuto a:

- Mostrare rispetto nei confronti di tutte le altre persone e dei beni che fanno parte del nostro servizio, indipendentemente da stato sociale, identità di genere, razza, orientamento sessuale, religione, convinzioni politiche, malattie mentali o qualsiasi esigenza di accesso
- Fornirci informazioni accurate in modo da poterti aiutare
- Rispettare la privacy delle altre persone, compresa qualsiasi informazione di cui si è parlato nei programmi di gruppo
- Comportarti in modo tale che tu e le altre persone siate al sicuro quando vieni da noi o quando sei con il nostro personale
- Farci sapere se non puoi presentarti ad un appuntamento (è necessario un preavviso di almeno 24 ore)

Contatti Holstep Health:

(03) 9450 2000

Domande e commenti

Greensborough

West Heidelberg

1300 637 744 Domande

(03) 9389 2234 Commenti

Brunswick
Brunswick West
Coburg
Fawkner
Glenroy

Pentridge
Preston
Vic Place
Wangaratta

Visit holstephealth.org.au

Altri contatti:

My Aged Care

(Primo punto di contatto per i servizi di assistenza agli anziani) 1800 200 422

Carer Gateway

1800 422 737

Brunswick Community Medical Centre

1300 056 300

West Heidelberg Community Legal

(03) 9450 2002

Banyule Community Health and Merri Health adesso sono



Holstep Health

Assistenza per la comunità. Per tutta la vita.

Pubblicato a marzo 2025.

Supportato dal Ministero dei Servizi Sociali del governo australiano Supportato dal governo statale.



Italian



Holstep Health

Privacy e commenti

I tuoi diritti, la tua privacy e i tuoi commenti





Holstep Health è il nuovo nome di Banyule Community Health and Merri Health ed offre la stessa assistenza professionale e cordiale, presso le stesse sedi in cui ti rechi ora.

Le tue opinioni e i tuoi reclami

Siamo lieti di ricevere i tuoi commenti e li apprezziamo in quanto ci aiutano a capire in che modo possiamo migliorare il nostro servizio. Risponderemo a tutti i commenti e reclami il prima possibile e rispetteremo la tua privacy.

Puoi:

- Parlare con un membro del personale
- Compilare un modulo quando ti rechi in uno dei nostri centri
- Chiamare il nostro responsabile dei reclami al numero 03 9389 2234
- Inviarci commenti tramite il nostro sito web

Se non sei soddisfatto del risultato puoi contattare il commissario competente:

- Health Complaints Commissioner (Commissario per i reclami relativi alla sanità) 1300 582 113
- Mental Health Wellbeing Commission (Commissione per il benessere della salute mentale) 1800 246 054
- Aged Care Complaints Commissioner (Commissario per i reclami relativi all'assistenza agli anziani) 1800 951 822
- NDIS Quality and Safeguard Commission (Commissione per la qualità e la salvaguardia dell'NDIS) 1800 035 544

Sicurezza dei bambini

Ci impegniamo per la sicurezza dei bambini e non tolleriamo alcun abuso. Tutte le segnalazioni e i dubbi vengono presi sul serio e adempiamo sempre al nostro dovere legale e morale di segnalare i rischi per la sicurezza.

Ci impegniamo a prevenire gli abusi identificando e riducendo i rischi precocemente, per garantire sicurezza culturale e assistenza per tutti i bambini.

La tua privacy

Conserviamo i tuoi dati di contatto e sanitari per fornirti la migliore assistenza possibile, migliorare i servizi e soddisfare i requisiti legali. Raccogliamo dati sensibili solo con il tuo consenso, se necessario per la tua assistenza. Puoi scegliere di non condividere alcuni dettagli, ma ciò potrebbe influire sul nostro servizio.

I tuoi dati saranno visibili al personale che lavora con te e verranno condivisi con altri servizi solo con la tua autorizzazione o se richiesto dalla legge. Proteggiamo la tua privacy conservando i dati in modo sicuro, principalmente in file elettronici.

Puoi richiedere l'accesso o la correzione dei tuoi dati. Contatta il nostro Quality Team al numero 03 9389 2234.

Visita www.holstephealth.org.au per visualizzare la nostra politica sulla privacy

Ammissibilità

Potremmo rifiutare di erogare un servizio se non presenti i requisiti di ammissibilità o, in alcuni casi, potremmo annullarlo se ad esempio causi disagi ai clienti, al personale o ai volontari. Puoi interrompere un servizio in qualsiasi momento senza che ciò influisca sul supporto in futuro.

Patrocinio

Puoi scegliere di farti accompagnare da un amico o un familiare quando utilizzi il nostro servizio. Può essere presente per supportarti o, se lo desideri, può parlare a tuo nome.

Puoi anche contattare altre organizzazioni per ricevere aiuto:

- Leadership Plus 03 9489 2999
- ADEC 03 9480 7000
- Spectrum MRC 03 9977 9000
- Elder Rights Advocacy 03 9602 3066

Carta dei diritti in materia di assistenza agli anziani

Tutti i clienti che ricevono assistenza agli anziani o le persone da loro autorizzate riceveranno una copia e avranno la possibilità di firmarla. Firmando confermi di averla ricevuta e compresa, ma nel caso tu decida di non firmarla, ciò non andrà a influire sull'assistenza e i servizi.

Costi

Alcuni servizi sono a pagamento. Riceverai i dettagli dei costi insieme alle informazioni sul servizio. La maggior parte dei servizi è comunque disponibile anche se non sei in grado di pagare o contribuire ai costi dei servizi. Se hai dubbi, rivolgiti al tuo fornitore di assistenza.

