

您的权利和责任

您有权

- 享受我们提供的另您感到尊重、安全和高质量的护理服务，无论您的社会地位、性别认同、种族、性取向、宗教信仰、政治观点、精神健康状况或访问需求如何，我们都接纳您。
- 获得充分的信息，并自主决定关于您的护理事项。
- 提出建议或投诉，这不会对您的护理产生负面的影响。
- 享有个人信息的隐私权。
- 带一位支持者（能代表您的人）来协助您，例如朋友、家人或独立个人。
- 使用口译服务 – 如果您说其他语言。
- 告知我们您是否认同自己为澳大利亚原住民或托雷斯海峡岛民【Aboriginal or Torres Strait Islander】。

您有责任

- 尊重服务中心内所有人员和财物，不论人们的社会地位、性别认同、种族、性取向、宗教信仰、政治观点、精神健康状况或是否有残障。
- 向我们提供真实的信息，以便我们为您提供帮助。
- 尊重他人的隐私，包括在小组活动中讨论中涉及的信息。
- 在您来访，以及与我们工作人员接洽时，以安全的方式行事，确保您自己和他人的安全。
- 如果您无法赴约，请告知我们（至少提前24小时）。

霍尔斯特普健康服务【Holstep Health】电话

(03) 9450 2000
咨询和反馈

格林斯伯勒
【Greensborough】
西海德堡
【West Heidelberg】

1300 637 744 咨询电话
(03) 9389 2234 反馈电话

布伦瑞克
西布伦瑞克
科堡
福克纳
格伦罗伊

彭特里奇
【Pentridge】
普雷斯顿
【Preston】
维克广场
【Vic Place】
旺加拉塔
【Wangaratta】

请访问 holstephealth.org.au 网站

其他联系方式：

我的老年护理
【My Aged Care】
(老年护理服务的初始系)
1800 200 422

布伦瑞克社区医疗中心
1300 056 300
西海德堡社区法律服务
(03) 9450 2002

照护者服务平台
【Carer Gateway】
1800 422 737

班尤勒社区健康服务【Banyule
Community Health】和梅里健康服务
【Merri Health】现更名为：



Holstep Health
终生社区护理

2025年3月发布 由澳大利亚政府社会服务部【Department of Social Services】支持。由州政府支持。



Simplified Chinese



**Holstep
Health**

隐私和反馈

您的权利、隐私和反馈





霍尔斯特普健康服务【Holstep Health】是班尤勒社区健康服务和梅里健康服务的新名称，仍将在您熟悉的地点提供同样专业且友善的护理服务。

您的反馈和投诉

我们欢迎并重视所有反馈和投诉，因为这有助于我们了解如何改进服务。我们会尽快回应所有反馈和投诉，并尊重您的隐私。

您可以：

- 与我们的员工交谈
- 在来访时填写表格
- 拨打我们的投诉员电话 03 9389 2234
- 在网站上给我们反馈

如果您不满意处理结果，您可以联系相关专员：

- 健康服务投诉专员电话 1300 582 113
- 精神健康与福祉委员会电话 1800 246 054
- 老年护理投诉专员电话 1800 951 822
- 全国残障保险计划【NDIS】质量与保障委员会电话 1800 035 544

儿童安全

我们致力于儿童安全，对虐待零容忍。我们认真对待所有指控和担忧，并始终履行法律和道德义务，报告任何安全风险。

我们通过尽早识别和降低风险来预防虐待，以确保所有儿童享受在文化层面上的安全和关爱护理。

您的隐私

我们保留您的联系方式和健康信息，以提供最佳护理、改进服务并满足法律要求。我们仅在必要且获得您同意的情况下收集敏感信息，以确保您的护理需求得到满足。您可以选择不提供某些信息，但这可能会影响我们的服务。

您的信息仅供与您合作的工作人员查看，并且只有在您允许或法律要求的情况下才会与其他服务机构共享。我们严格保护您的隐私，信息主要以电子档案形式安全存储。

您有权请求访问或更正您的信息。请拨打 03 9389 2234 联系我们的质量管理团队。

请访问 www.holstephealth.org.au 查看我们的隐私政策

资格要求

如果您不符合资格，我们可能会拒绝服务，或在某些情况下取消服务，例如对其他客户、工作人员或志愿者造成困扰时。您可以随时停止使用服务，这不会影响我们对您之后的帮助。

支持倡言

您可以在使用我们服务时让朋友或家人陪同您。他们可以为您提供支持，或者在您愿意的情况下，替您发声。

您也可联系其他机构寻求帮助：

- 领导力+【Leadership Plus】
电话 03 9489 2999
- ADEC 039480 7000
- 光谱多元文化资源中心【Spectrum MRC】
电话 03 9977 9000
- 老年人权益倡导【Elder Rights Advocacy】
电话 03 9602 3066

老年护理权利宣言 【Charter of Aged Care Rights】

所有老年护理服务的客户或其授权代表都会收到一份副本，并有机会签署。签字表示您已收到并理解该文件，但如果您不签字，这不会影响您的护理和服务。

费用

部分服务会收取费用。您会收到详细的有服务信息的费用清单。如果您无法支付或承担服务费用，大多数服务仍然可用。如有疑虑，请与您的护理机构沟通。

