

MerriHealth حقوق وخصوصيتك وتعليقاتك



أي ملاحظات أو شكاوى لديك

نحن نرحب ونقدر كل ردود الفعل والشكاوى لأن ذلك يساعدنا على فهم كيف يمكننا تحسين خدماتنا. سنرد على جميع التعليقات والشكاوى في أقرب وقت ممكن وسنحترم خصوصيتك.

يمكنك:

- < التحدث إلى أحد الموظفين
- < ملء استمارة عند زيارتك، أو
- < الاتصال بمسؤول الشكاوى لدينا على الرقم 03 9389 2234
- < إرسال التعليقات لنا عبر موقعنا على شبكة الإنترنت
- إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة يمكنك الاتصال بالمفوض المعني:
- < مفوض الشكاوى المتعلقة بالصحة 1300 582 113
- أو ملء استمارة الشكاوى عبر الإنترنت على الموقع www.hcc.vic.gov.au
- < مفوض NDIS: 1800 035 544
- < مفوض الشكاوى المتعلقة بالصحة العقلية 1800 246 054
- < مفوض الشكاوى المتعلقة برعاية المسنين 1800 550 552

المزيد من المعلومات

يحتوي موقعنا على أحدث المعلومات حول خدماتنا وتواريخ الأحداث والأخبار. merrihealth.org.au زوروا

جميع الخدمات و NDIS
1300 637 744 (MERRI H)
دعم مقدمي الرعاية
03 9495 2500
برنامج مساعدة الضحايا
1300 362 739
*My Aged care
1800 200 422

*رعاية المسنين
(My Aged Care) هي أول نقطة
اتصال لخدمات رعاية المسنين.

تعليقات
03 9389 2234

اتصلوا بنا

Merri Health
مكتب مسجل:

3056 Glenlyon Road Brunswick VIC 11

تم النشر في حزيران/يونيو 2019. بدعم من دائرة الخدمات الاجتماعية في
الحكومية الأسترالية. بدعم من حكومة الولاية.



حقوقك ومسؤولياتك

لديك الحق في:

- < رعاية محترمة عالية الجودة من خدمتنا التي نتقبلك بغض النظر عن وضعك الاجتماعي أو جنسيتك أو عرقك أو ميولك الجنسية أو دينك أو معتقداتك السياسية أو مرضك العقلي أو أي احتياجات لديك
- < الحصول على معلومات جيدة واتخاذ القرارات بشأن رعايتك
- < إعطاء اقتراحات أو تقديم شكوى دون أن يكون لذلك أي آثار سلبية على رعايتك
- < خصوصية معلوماتك
- < إحضار شخص لمساندتك (مناصر) مثل صديق أو أحد أفراد الأسرة أو شخص مستقل
- < استخدام مترجمًا فورًا إذا كنت تتحدث لغة أخرى
- < أخبرنا إذا كنت من السكان الأصليين أو من سكان جزر مضيق تورس

أنت مسؤول عن:

- < إظهار الاحترام لجميع الأشخاص الآخرين والممتلكات في خدمتنا بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية أو هويتهم الجنسية أو عرقهم أو ميولهم الجنسية أو دينهم أو معتقداتهم السياسية أو مرضهم العقلي أو أي احتياجات لديهم
- < إعطائنا معلومات صحيحة حتى نتمكن من مساعدتك
- < احترام خصوصية الآخرين بما في ذلك المعلومات التي تتم مناقشتها في برامج جماعية
- < التصرف بطريقة من شأنها أن تعني أنك والآخرين في أمان عند زيارتنا لنا أو عندما تكون مع موظفينا
- < إعلامنا إذا كنت غير قادر على حضور موعد (قبل 24 ساعة على الأقل)

معك لكل عمر ومرحلة من الحياة.



Merri Health
Healthcare that moves with you

تقوم Merri Health ببناء مجتمعات صحية مترابطة من خلال الخدمات الصحية المحلية للأشخاص في كل الأعمار وجميع مراحل الحياة.

نحن نعلم بأن احتياجاتك الصحية تتغير مع الوقت. لهذا السبب نحن ندعمك طوال الحياة، بخدمات تبدأ بصحة الأطفال وتنتهي برعاية المسنين.

ndis

NDIS معها أسهل

تقدم Merri Health العديد من الخدمات في إطار البرنامج الوطني لتأمين المعوقين (NDIS) مع بدء العمل به في جميع أرجاء ولاية فيكتوريا. وهي تشمل:

MerriKids

MerriKids تدعم الأطفال الذين يعانون من تأخر النمو و/أو الإعاقة، وأسرتهم. نساعد طفلك على التعلم والتطور والوصول إلى أقصى إمكاناته بالتعاون معك.

تنسيق الدعم

سيساعدك عامل متخصص وذو خبرة في تحديد وتنسيق وتلبية احتياجاتك. سنعمل بالتعاون معك لمساعدتك في الحصول على الدعم والخدمات التي تريدها وتحتاجها لكي تعيش حياة مرضية وسعيدة.

قد يشمل ذلك البقاء على اتصال مع مجتمعك، والعثور على الخدمات المناسبة لك وتحديد احتياجاتك لضمان تحقيق أهدافك الشخصية. سندعمك عندما تتخذ قرارات بشأن صحتك لضمان حصولك على أفضل النتائج لحالتك.

مرحلة البلوغ والعلاقات الإنسانية

يقدم هذا البرنامج مجموعات تثقيفية للشباب ذوي الإعاقات الذهنية أو التعليمية. تم تصميم البرنامج لتقديم المعلومات للشباب في بيئة جماعية ممتعة وتفاعلية، مما يدعم الانتقال الإيجابي إلى سن البلوغ.

الصحة العقلية

The Healthy Mind Hub هو مكان لتحسين صحتك العقلية والتمتع بالحياة إلى أقصى حد. سنشارك معك في رحلة شفائك لمساعدتك على التعامل مع مشكلات الصحة العقلية وتحقيق أهدافك. خدماتنا مصممة لدعمك بطرق تناسب احتياجاتك ونقاط قوتك واهتماماتك. نقدم أنشطة للمجموعات وكذلك برامج الدعم الفردي. نساعدك في اكتساب الثقة بالنفس وتكوين صداقات وعلاقات جديدة وتنمية مهاراتك وتعزيز صحتك العقلية.

هل ترغب في معرفة المزيد؟

اتصل أو أرسل بريداً إلكترونياً لفريقنا للتحدث عن احتياجاتك.

1300 637 744 (MERRI H)
NDIS@merrihealth.org.au

Healthcare
that moves
with you



خصوصيتك

نحتفظ بتفاصيل الاتصال بك وبالمعلومات المتعلقة بصحتك في ملفك حتى تتمكن من تقديم أفضل رعاية لك. نستخدم المعلومات أيضاً لتحسين خدماتنا ووفقاً لما يقتضيه القانون. سنقوم بجمع المعلومات الحساسة أو الخاصة فقط بعد الحصول على موافقتك وإذا كنا بحاجة إليها لتقديم خدمة ما. إذا قررت عدم إطلاعنا على بعض معلوماتك فهذا حقك، لكنه قد يؤثر على قدرتنا على تقديم أفضل خدمة ممكنة لك.

يمكن للموظفين الذين يعملون معك رؤية معلوماتك. لن نعطي معلوماتك إلى خدمات أخرى (بما في ذلك إلى خدمات خارج أستراليا) إلا إذا سمحت لنا بذلك، أو إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون. نحن ملتزمون بحماية خصوصية معلوماتك، كما أن القانون يحميها. نقوم بتخزين معلوماتك بأمان وحيثما أمكن نحتفظ بها في ملف إلكتروني.

لديك الحق في طلب الإطلاع على معلوماتك وطلب تصحيحها. يرجى الاتصال بمنسق الجودة والمخاطر إذا كنت ترغب في الإطلاع على ملفك أو إذا كنت قلقاً بشأن خصوصية معلوماتك على الرقم 03 9389 2234. للحصول على معلومات حول خدماتنا يرجى الاتصال بالرقم 1300 637 744. تتوفر نسخة من سياسة الخصوصية الخاصة بنا من موقعنا على الإنترنت على العنوان www.merrihealth.org.au.

سلامة الأطفال

نحن حريصون على سلامة الأطفال ولا نتسامح إطلاقاً مع إساءة معاملتهم. سيتم التعامل مع جميع الإدعاءات والمخاوف بشأن سلامتهم بشكل صارم. هناك واجب قانوني وأخلاقي يفرض علينا الاتصال بالسلطات عندما نشعر بالقلق إزاء سلامة الأطفال، ونحن نلتزم به دائماً. نهدف إلى منع إساءة معاملة الأطفال من خلال التعرّف على المخاطر في وقت مبكر وإزالة أو تقليل هذه المخاطر.

موظفونا مسؤولون عن رعاية الأطفال الموجودين ضمن رعايتهم في Merri Health وعن حمايتهم، وسيلغون عن الحالات التي يشتبه فيها بإساءة معاملة الأطفال. نقدم التدريب والتثقيف حول مخاطر إساءة معاملة الأطفال، ونحن ملتزمون بالسلامة الثقافية لجميع الأطفال، بمن فيهم الأطفال من السكان الأصليين، والأطفال من خلفيات ثقافية و/أو لغوية متنوعة والأطفال الذين لديهم إعاقات.

إذا كان لدينا مخاوف بشأن سوء معاملة أو إهمال العملاء أو مقدمي الرعاية، سوف نتابع الموضوع على الفور.

الأهلية

قد نرفض تقديم خدمة ما إذا لم تكن مؤهلاً لها. قد نضطر إلى إلغاء الخدمات في بعض الحالات. ويشمل ذلك الحالات التي تسبب فيها الضيق للعملاء الآخرين أو الموظفين أو المتطوعين. يمكنك أيضاً رفض تلقي خدمة ما أو المشاركة في مجموعة أو علاج أو عدم الاستمرار فيها في أي وقت. لن يؤثر ذلك على أي خدمات قد تحتاجها في المستقبل.

المساعدة

يمكنك أن تختار أن يكون معك صديق أو أحد أفراد الأسرة عند استخدام خدمتنا. يمكن أن يتواجد هذا الشخص لدعمك، أو يمكنه التحدث نيابة عنك إذا شئت. يمكنك أيضاً الاتصال بمنظمات أخرى للحصول على المساعدة:

- < حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في فيكتوريا 03 9489 2999
- < عمل الإعاقة داخل المجتمعات العرقية (Action of Disability within Ethnic Communities) 03 9480 1666
- < مركز موارد المهاجرين 03 9496 0200
- < الدفاع عن حقوق المسنين 03 9602 3066

جائزة تغيير الحياة (Changing Lives award)

يعمل موظفونا بشكل وثيق مع العملاء والمجتمع لتحقيق نتائج أفضل. تعطي جائزة تغيير الحياة (Changing Lives) الفرصة للعملاء وأفراد الأسرة ومقدمي الرعاية أو الدعم لإظهار تقديرهم لأحد موظفينا. ربما يكون هذا الموظف قد ساهم في تحقيق أهداف العمل المتعلقة بصحته ورفاهيته أو ساعده في الانخراط في مجتمعه. سيتم منح الجوائز مرتين في السنة وسيتم تكريم الموظفين رسمياً تقديراً لجهودهم. يمكنك ترشيح عامل عن طريق ملء استمارة الترشيح. يمكن الحصول على الاستمارة من مكتب الاستقبال أو على موقعنا على شبكة الإنترنت من خلال البحث عن "Changing Lives Award".

ميثاق حقوق رعاية المسنين

اعتباراً من 1 تموز/يوليو 2019 يوجد ميثاق جديد لحقوق رعاية المسنين. سيتم تزويد جميع عملاء رعاية المسنين و/أو الشخص المخول بنسخة منه، ومنهم فرصة معقولة للتوقيع عليه. نطلب منك توقيع الميثاق للإقرار بأنك استلمته وبأنك تفهمه. إذا اخترت عدم توقيعه، فلا يزال بإمكانك بدء أو مواصلة تلقي الرعاية والخدمات.

الرسوم

يتم فرض رسوم على بعض الخدمات. سيتم تزويدك بمعلومات حول الرسوم عندما نرسل لك معلومات حول الخدمة. بالنسبة لمعظم الخدمات، لن يُحرم أي شخص من الحصول على خدمة إذا لم يتمكن من الدفع أو المساهمة في رسوم الخدمات. إذا كان لديك أي مخاوف بشأن الرسوم يرجى التحدث إلى مقدم الرعاية لك.