

# مرکز خدمات بهداشتی Merri حقوق، حفظ حریم خصوصی شما و انتقادات و پیشنهادات



**Merri Health**  
Healthcare that moves with you



## نظرات، پیشنهادات و شکایات شما

ما از کلیه نظرات، پیشنهادات و شکایات شما استقبال می‌کنیم؛ آنها برای ما ارزشمند هستند زیرا به ما برای درک چگونگی بهبود خدمات کمک می‌کنند. ما در اسرع وقت به کلیه نظرات، پیشنهادات و شکایات پاسخ خواهیم داد و به حریم خصوصی شما احترام خواهیم گذاشت.

شما می‌توانید:

- < با یکی از کارکنان ما صحبت کنید
- < هنگام مراجعه خود؛ فرمی را تکمیل کنید، یا
- < با مسئول رسیدگی به شکایات ما به شماره تلفن 03 9389 2234 تماس بگیرید
- < نظرات و پیشنهادات خود را از طریق وبسایت ما ارسال نمایید
- < چنانچه از نتیجه راضی نیستید با عضو هیات مربوطه تماس بگیرید:
- < عضو هیات رسیدگی به شکایات خدمات درمانی 1300 582 113 یا در وب سایت زیر یک فرم شکایت را بصورت آنلاین تکمیل کنید [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)
- < عضو هیات رسیدگی به شکایات 1800 035 544 NDIS
- < عضو هیات رسیدگی به شکایات خدمات سلامت روانی 1800 246 054
- < عضو هیات رسیدگی به شکایات خدمات مراقبت از سالمندان 1800 550 552

## اطلاعات بیشتر

آخرین اطلاعات در مورد خدمات ما، تقویم رویدادها و اخبار در وب سایت ما قابل دسترس می‌باشد. از وبسایت ما دیدن کنید [merrihealth.org.au](http://merrihealth.org.au)

ما دارای مراکز متعددی در سراسر ایالت ویکتوریا هستیم. برای دسترسی به جزئیات و شماره تماس کلیه مراکز خدمات بهداشتی ما از وبسایت ما دیدن کنید [merrihealth.org.au](http://merrihealth.org.au)

برنامه کمک به قربانیان جرایم  
1300 362 739

My Aged care\*  
1800 200 422

نظرات و پیشنهادات  
03 9389 2234

## تماس

خدمات بهداشتی Merri  
دفتر ثبت شده:

Glenlyon Road Brunswick VIC 3056 11

تاریخ انتشار ژوئن 2019. با پشتیبانی وزارت خدمات اجتماعی دولت استرالیا. با پشتیبانی دولت ایالتی.



## حقوق و مسئولیت های شما:

شما دارای حقوق زیر می‌باشید:

- < دریافت مراقبت های بهداشتی با کیفیت، ایمن و محترمانه صرف نظر از موقعیت اجتماعی، هویت جنسی، نژاد، گرایش جنسی، مذهب، عقاید سیاسی، بیماری روانی یا هرگونه نیازهای ویژه جهت دسترسی به خدمات
- < دریافت اطلاعات مناسب و تصمیم گیری در مورد خدمات مراقبتی ارائه شده به شما
- < ارائه پیشنهادات یا طرح شکایت بدون هرگونه تأثیرات منفی در مراقبت از شما
- < محرمانه بودن اطلاعات شخصی شما
- < به همراه آوردن فردی برای حمایت (حامی) جهت کمک به شما، مانند یک دوست، عضو خانواده یا فردی مستقل
- < استفاده از یک مترجم در صورتیکه به زبانی دیگر صحبت می‌کنید
- < چنانچه شما بعنوان فردی ابورجینی یا از جزیره نشینان تنگه تورس شناخته می‌شوید ما را مطلع نمایید

شما مسئولیت های زیر را دارید:

- < احترام به همه افراد و اموال در مرکز خدماتی ما صرف نظر از موقعیت اجتماعی، هویت جنسی، نژاد، گرایش جنسی، مذهب، عقاید سیاسی، بیماری روانی یا هرگونه نیازهای ویژه جهت دسترسی به خدمات
- < ارائه اطلاعات واقعی و درست تا ما بتوانیم به شما کمک کنیم
- < احترام به حریم خصوصی افراد دیگر از جمله اطلاعات مورد بحث در برنامه های گروهی
- < هنگام مراجعه به این مرکز یا ملاقات با کارکنان ما نحوه رفتاری که به معنای برخورداری شما و افراد دیگر از امنیت باشد
- < اطلاع رسانی به ما در صورتی که نمی‌توانید در وقت ملاقات خود حاضر شوید (حداقل 24 ساعت قبل از وقت ملاقات)

همراه با شما در هر سن و مرحله ای از زندگی.



مرکز خدمات بهداشتی Merri با بهره‌گیری از مراکز خدماتی بهداشتی محلی برای افراد در هر سن و مرحله‌ای از زندگی، جامعه‌ای سالم و منسجم را ایجاد می‌کند.

ما می‌دانیم که احتیاجات سلامتی شما با گذر زمان تغییر می‌کند. به همین دلیل ما در طول دوران زندگی با ارائه خدماتی که از سلامتی کودکان تا مراقبت از سالمندان را در بر می‌گیرد، از شما پشتیبانی می‌کنیم.

### حریم خصوصی شما

جهت ارائه بهترین خدمات مراقبتی به شما، ما جزئیات تماس و اطلاعات مربوط به سلامتی شما را در پرونده تان حفظ می‌کنیم. ما همچنین از این اطلاعات جهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده و یا در مواردی که الزام قانونی داشته باشد نیز استفاده می‌کنیم. ما تنها در صورت ابراز رضایت شما و لزوم به ارائه خدمات، اطلاعات حساس یا خصوصی را جمع‌آوری می‌کنیم. شما این حق را دارید تا برخی از اطلاعات خود را در اختیار ما قرار ندهید، اما این کار ممکن است توانایی ما برای ارائه بهترین خدمات ممکن به شما را تحت تاثیر قرار دهد.

اطلاعات شما توسط کارمندی که با شما همکاری می‌کنند قابل مشاهده است. ما تنها در صورت کسب اجازه از شما یا الزام قانونی اطلاعات شما را در اختیار سایر مراکز خدماتی (از جمله مراکز خارج کشور) قرار خواهیم داد. ما متعهد به حفظ حریم خصوصی اطلاعات شما هستیم و این امر توسط قانون حفاظت می‌گردد. ما اطلاعات شما را بطور ایمن نگهداری می‌کنیم و در صورت امکان این اطلاعات را در یک پرونده الکترونیکی حفظ می‌کنیم.

شما حق دارید تا درخواست دسترسی به اطلاعات خود و تقاضای اصلاح آنها را نمایید. در صورت تمایل به بررسی پرونده تان یا داشتن هرگونه نگرانی در مورد محرمانه بودن اطلاعات خود با هماهنگی کننده کیفیت و مدیریت ریسک ما؛ با شماره تلفن 03 9389 2234 تماس بگیرید. جهت دریافت اطلاعات در مورد مراکز خدماتی ما با شماره 1300 637 744 تماس بگیرید. نسخه‌ای از خط مشی حفظ حریم خصوصی ما در وب سایت ما به آدرس زیر قابل دسترسی است [www.merrihealth.org.au](http://www.merrihealth.org.au)

### ایمنی کودکان

ما متعهد به حفظ ایمنی کودکان می‌باشیم و هیچگونه کودک آزاری را تحت هیچ شرایطی تحمل نخواهیم کرد. با کلیه اتهامات و نگرانی‌های مربوط به ایمنی بشکل بسیار جدی برخورد خواهد شد. در صورت وجود هرگونه نگرانی در مورد ایمنی کودک، برقراری تماس با مقامات مربوطه وظیفه قانونی و اخلاقی ما می‌باشد و ما همواره آن را مراعات خواهیم کرد. هدف ما پیشگیری از کودک آزاری از طریق بررسی زود هنگام خطرات و رفع یا کاهش خطر بشکلی ایمن می‌باشد.

کارکنان ما وظیفه مراقبت و حمایت از کودکان تحت مراقبت در مرکز خدمات بهداشتی Merri را برعهده دارند و در صورت وجود هرگونه سوء ظن به کودک آزاری مراتب را گزارش خواهند داد. ما در مورد خطرات کودک آزاری خدمات آموزشی ارائه می‌دهیم و متعهد به ایمنی فرهنگی همه کودکان هستیم از جمله کودکان بومی، کودکان با زمینه فرهنگی و یا زبانی مختلف و کودکان دچار معلولیت.

در صورت وجود هرگونه نگرانی نسبت به آزار یا سهل انگاری در مورد مراجعه کنندگان یا مراقبین، ما بلافاصله آن را پیگیری خواهیم کرد.

### واجد شرایط بودن

در صورتی که شما واجد شرایط لازم برای دریافت یکی از خدمات ما نباشید، ما ممکن است از ارائه آن خودداری کنیم. در برخی از شرایط ما ممکن است مجبور به لغو خدمات خود شویم. این شامل مواردی است که شما باعث ناراحتی مراجعه کنندگان دیگر، کارکنان یا داوطلبان ما شوید. شما هم می‌توانید در هر زمانی از دریافت یکی از خدمات، درمان یا حضور در گروه خودداری کنید و یا از ادامه به دریافت آن انصراف دهید. این امر هیچگونه تاثیری بر خدماتی که ممکن است در آینده به آنها نیاز داشته باشید نخواهد داشت.

### حمایت و جانبداری

هنگام استفاده از خدمات ما، شما می‌توانید یکی از دوستان یا اعضای خانواده خود را همراه بیاورید. آنها می‌توانند جهت پشتیبانی از شما در آنجا حضور داشته یا در صورت تمایل شما؛ می‌توانند به نمایندگی از شما صحبت کنند. شما همچنین می‌توانید برای دریافت کمک با سازمان‌های دیگر تماس بگیرید.

< حقوق معلولیت ویکتوریا (Disability Rights Victoria)  
03 9489 2999

< اقدام معلولیت در جوامع قومی و نژادی

(Action of Disability within Ethnic Communities)  
03 9480 1666

< مرکز منابع مهاجرین (Migrant Resource Centre)  
03 9496 0200

< حمایت از حقوق سالمندان (Elder Rights Advocacy)  
03 9602 3066

### جایزه متحول ساختن زندگی‌ها

کارکنان ما برای کسب نتایج بهتر با مراجعه کنندگان و جامعه محلی همکاری نزدیکی خواهند داشت. جایزه متحول ساختن زندگی‌ها فرصتی را برای قدرانی از یکی از کارکنان ما توسط، مراجعه کنندگان، اعضای خانواده، مراقبین یا فرد/افراد پشتیبان فراهم می‌آورد. این کارمند ممکن است در امر دستیابی مراجعه کننده به اهداف سلامتی یا رفاهی خود؛ سهیم بوده یا به آنها جهت برقراری ارتباط با جامعه خود مساعدت کرده باشد. این جوایز سالی دوبار اعطا می‌شود و از کارمند دریافت کننده جایزه برای تلاش هایش رسماً تقدیر می‌گردد.

شما می‌توانید با تکمیل فرم کاندید نمودن، یکی از کارکنان ما را نامزد دریافت این جایزه کنید این فرم در بخش پذیرش یا در وبسایت ما با جستجوی عبارت "Changing Lives Award" قابل دسترسی می‌باشد.

### منشور حقوق مراقبت از سالمندان

منشور جدید حقوق مراقبت از سالمندان از تاریخ 1 جولای 2019، قابل اجرا خواهد بود. یک نسخه از این منشور برای کلیه دریافت کنندگان خدمات مراقبت از سالمندان و یا فرد مجاز از طرف آنها ارسال و به آنها فرصت کافی برای امضای آن داده خواهد شد. دلیل تقاضای ما از شما برای امضای این منشور تصدیق دریافت و درک مطالب آن می‌باشد. در صورت تصمیم به عدم امضای این منشور شما همچنان می‌توانید شروع به دریافت این خدمات کنید یا به دریافت این خدمات ادامه دهید.

### هزینه‌ها

هزینه برخی از خدمات. هنگام اطلاع رسانی در مورد این مرکز خدمات بهداشتی؛ در مورد هزینه‌ها نیز اطلاعاتی به شما داده می‌شود. در رابطه با اکثر خدمات؛ از ارائه خدمات به هیچ فردی به دلیل عدم توانایی مالی او برای پرداخت کل یا بخشی از هزینه‌ها، خودداری نخواهد شد. در صورت داشتن هرگونه نگرانی در مورد هزینه‌ها یا ارائه دهنده خدمات خود در این زمینه صحبت نمایید.

Healthcare  
that moves  
with you