

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

شما می توانید:

- < 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
- < عضو هیات رسیدگی به شکایات NDIS 1800 035 544
- < 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 می باشد. از وبسایت ما دیدن کنید merrihealth.org.au

ما دارای مراکز متعددی در سراسر ایالت ویکتوریا هستیم. برای دسترسی به جزییات و شماره تماس کلیه مراکز خدمات بهداشتی ما از وبسایت ما دیدن کنید merrihealth.org.au

*My Aged Care اولین نقطه تماس برای خدمات مراقبت از سالمندان می باشد.

کلیه خدمات و NDIS
1300 637 744 (MERRI H)

پشتیبانی از مراقب
03 9495 2500

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 می باشید:

- < 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 ارایه شده به شما
- < ارایه 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 می کنید
- < چنانچه شما بعنوان فردی ابورجینی یا از جزیره نشینان تنگه تورس شناخته می شوید 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
- < ارایه 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 نمی توانید در وقت ملاقات خود حاضر شوید (حداقل 24 ساعت قبل از وقت ملاقات)

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



Merri Health
Healthcare that moves with you



مرکز خدمات بهداشتی Merri با بهره گیری از مراکز خدماتی بهداشتی محلی برای افراد در هر سن و مرحله ای از زندگی، جامعه ای سالم و منسجم را ایجاد می کند.

ما می دانیم که احتیاجات سلامتی شما با گذر زمان تغییر می کند. به همین دلیل ما در طول دوران زندگی با ارایه خدماتی که از سلامتی کودکان تا مراقبت از سالمندان را در بر می گیرد، از شما پشتیبانی می کنیم.



دسترسی آسان به NDIS

مرکز خدمات بهداشتی Merri خدمات متعددی را تحت طرح بیمه معلولیت ملی (NDIS) همچنانکه در سراسر ایالت ویکتوریا اجرا می گردد، ارایه می دهد. این شامل:

MerriKids

مرکز MerriKids از کودکان دچار تاخیر در رشد و/یا معلولیت و خانواده هایشان پشتیبانی می کند. ما، از فرزند شما برای یادگیری، توسعه و دستیابی به توانایی های کامل خود پشتیبانی می کنیم.

هماهنگی پشتیبانی

یکی از کارکنان مجرب و با تجربه ما به شما برای شناسایی، هماهنگی وبرآورده ساختن نیازهای تان کمک خواهد کرد. ما در مشارکت با شما، کمک خواهیم کرد تا شما به حمایت ها و خدمات مورد نظر و نیاز خود دسترسی پیدا کرده و یک زندگی موفق و شاد داشته باشید.

این می تواند دربرگیرنده حفظ ارتباط با جامعه شما، یافتن خدمات مناسب برای شما و شناسایی نیازهایتان برای اطمینان از دستیابی به اهداف فردی شما باشد. برای کسب اطمینان از حصول بهترین نتایج ممکن با توجه به وضعیت شخصی تان ما از شما هنگام تصمیم گیری در مورد سلامتی تان پشتیبانی خواهیم کرد.

دوران بلوغ و روابط انسانی

این برنامه برای جوانان دارای معلولیت ذهنی فرصت یادگیری، و مشارکت در گروه های آموزشی را فراهم می کند. این برنامه جهت ارایه اطلاعات به جوانان در یک محیط جمعی، سرگرم کننده و تعاملی طراحی شده است تا از یک انتقال مثبت به دوران بلوغ پشتیبانی کند.

سلامت روانی

مرکز Healthy Mind Hub مکانی برای بهبود سلامت روان و بهرمندی بیشتر از زندگی است. ما در سفر بهبودی با شما شریک خواهیم بود و به شما برای مقابله با مسایل سلامت روانی و دستیابی به اهداف تان کمک می کنیم. خدمات ما متناسب با نیازها، نقاط قوت و علایق شما طراحی شده تا از شما پشتیبانی کند. ما فعالیت های گروهی و برنامه پشتیبانی تک به تک را ترتیب می دهیم. ما از شما برای ایجاد اعتماد به نفس، دوست یابی و ایجاد ارتباط، توسعه مهارت ها و تقویت سلامت روحی تان پشتیبانی می کنیم.

آیا دوست دارید بیشتر بدانید؟

برای صحبت در مورد نیاز های خود از طریق تلفن یا ارسال ایمیل با تیم ما تماس بگیرید.

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

حریم خصوصی شما

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

اطلاعات شما توسط کارمندانی که با شما همکاری می کنند 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 می گردد. ما اطلاعات شما را بطور ایمن نگهداری می کنیم و در صورت امکان این اطلاعات را در یک پرونده الکترونیکی حفظ می کنیم.

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 هماهنگ 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. نسخه ای از خط مشی حفظ حریم خصوصی ما در وب سایت ما به آدرس زیر قابل دسترسی است www.merrihealth.org.au.

ایمنی کودکان

ما متعهد به حفظ ایمنی کودکان می باشیم و هیچگونه کودک آزاری را تحت هیچ شرایطی تحمل نخواهیم کرد. با کلیه اتهامات و نگرانی های 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 می باشد 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 می باشد.

کارکنان ما وظیفه مراقبت و حمایت از کودکان تحت مراقبت در مرکز خدمات بهداشتی Merri را برعهده دارند و در صورت وجود هر گونه سوء ظن به کودک آزاری مراتب را گزارش خواهند داد. ما در مورد خطرات کودک آزاری خدمات آموزشی ارایه می دهیم و متعهد به ایمنی فرهنگی همه کودکان هستیم از جمله کودکان بومی، کودکان با زمینه فرهنگی ویا 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 ارایه 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 می توانید 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 می توانید یکی از دوستان یا اعضای خانواده خود را همراه بیاورید. آنها می توانند جهت پشتیبانی از شما در آنجا حضور داشته یا در صورت تمایل شما؛ می توانند به نمایندگی از شما صحبت کنند. شما همچنین می توانید برای دریافت کمک با سازمان های 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 زندگی ها

کارکنان ما برای کسب نتایج بهتر با مراجعه کنندگان و جامعه محلی همکاری نزدیکی خواهند داشت. جایزه متحول ساختن زندگی ها فرصتی را برای قدردانی از یکی از کارکنان ما توسط، مراجعه کنندگان، اعضای خانواده، مراقبین یا فرد/افراد پشتیبان فراهم می آورد. 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 می شود و از کارمند دریافت کننده جایزه برای تلاش هایش رسماً تقدیر می گردد.

شما می توانید 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 می باشد.

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 می باشد. در صورت تصمیم به عدم امضای این منشور شما همچنان می توانید شروع به دریافت این خدمات کنید یا به دریافت این خدمات ادامه دهید.

هزینه ها

هزینه برخی از خدمات. هنگام اطلاع رسانی در مورد این مرکز خدمات بهداشتی؛ در مورد هزینه ها نیز اطلاعاتی به شما داده می شود. در رابطه با اکثر خدمات ؛ از ارایه خدمات به هیچ فردی به بدلیل عدم توانایی مالی او برای پرداخت کل یا بخشی از هزینه ها، خودداری نخواهد شد. در صورت داشتن هر گونه نگرانی در مورد هزینه ها با ارایه دهنده خدمات خود در این زمینه صحبت نمایید.

Healthcare
that moves
with you