



## Altre informazioni

Il nostro sito web contiene informazioni aggiornate sui nostri servizi, il nostro calendario di manifestazioni e notizie. Visita [merrihealth.org.au](http://merrihealth.org.au)

**Tutti i servizi**  
1300 637 744 (MERRI H)

Abbiamo molti siti in tutto il Victoria. Visita il nostro sito [merrihealth.org.au](http://merrihealth.org.au) per dettagli e contatti di tutti i siti.

**Sostegno del badante**  
03 9495 2500

**Programma di assistenza alle vittime**  
1300 362 739

My Aged Care è il primo punto di contatto per tutti i servizi di assistenza agli anziani.

**My Aged care\***  
1800 200 422

**Commenti**  
03 9389 2234

## Contatta

**Merri Health**  
Sede legale:  
11 Glenlyon Road Brunswick VIC 3056

Publicato giugno, 2019. Con il sostegno del Ministero dei servizi sociali del Governo Australiano.  
Con il sostegno del Governo Statale.



# MerriHealth

## I tuoi diritti, la tua privacy e commenti



**Merri Health**  
Healthcare that moves with you

Con te per ogni età e fase della vita.

## I tuoi diritti e doveri

Hai diritto a:

- > Un'assistenza rispettosa, sicura e di qualità da parte del servizio che ti accetta qualunque sia il tuo stato sociale, identità di genere, razza, orientamento sessuale, religione, opinione politica, malattia mentale o eventuali esigenze di accesso
- > Ricevere buone informazioni ed a prendere decisioni riguardo alla tua assistenza
- > Dare suggerimenti o reclamare senza conseguenze negative sulla tua assistenza
- > La privacy delle tue informazioni
- > Porta una persona di sostegno (un rappresentante), un amico, un parente o una persona indipendente
- > Serviti di un interprete se usi un'altra lingua
- > Dicci se ti identifichi come aborigeno o come isolano dello Stretto di Torres

Sei tenuto a:

- > Mostrare rispetto per tutte le altre persone e beni a tuo servizio indipendentemente dallo stato sociale, identità di genere, razza, orientamento sessuale, religione, opinione politica, malattia mentale o eventuali esigenze di accesso.
- > Darci informazioni corrette per poterti aiutare
- > Rispettare la privacy degli altri comprese le informazioni discusse in programmi di gruppo
- > Agire in modo tale che sia tu che gli altri siate sicuri quando venite da noi o quando siete con il nostro personale
- > Avvisarci che non puoi venire all'appuntamento (almeno 24 ore di preavviso)



## I tuoi commenti e reclami

Invitiamo ed apprezziamo tutti i commenti e reclami perché ci aiutano a capire come possiamo migliorare i nostri servizi. Risponderemo a tutti i commenti e reclami appena possibile e rispetteremo la tua privacy.

Tu puoi:

- > Parlare con un membro del personale
- > Riempire un modulo quando visiti oppure
- > Chiamare il nostro Funzionario dei reclami al numero 03 9389 2234
- > Mandarci dei commenti tramite il nostro sito web

Se non sei soddisfatto del risultato puoi contattare il commissario del caso

- > Commissario per i reclami sanitari 1300 582 113 o riempi un modulo per i reclami online a [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)
- > Commissario NDIS 1800 035 544
- > Commissario per i reclami di salute mentale 1800 246 054
- > Commissario per i reclami di assistenza agli anziani 1800 550 552



**Merri Health**

Healthcare that moves with you

**Merri Health crea comunità sane e connesse tramite servizi sanitari locali per persone di ogni età e fase della vita.**

Sappiamo che in tempi diversi le tue esigenze di salute cambiano. Questa è la ragione per cui ti sosteniamo durante tutta la vita, con servizi che vanno dalla salute dei bambini all'assistenza per anziani.

Healthcare  
that moves  
with you



### La tua privacy

Custodiamo i tuoi recapiti ed informazioni sanitarie in archivio per poter fornirti la migliore assistenza. Inoltre usiamo le informazioni per migliorare i nostri servizi e se richiesto dalla legge. Raccoglieremo informazioni delicate o private solo se sei d'accordo e se ne abbiamo bisogno per poterti dare il servizio. Se decidi di non condividere parte delle tue informazioni, ciò è un tuo diritto, ma potrebbe limitare la nostra capacità a fornirti il miglior servizio possibile.

Le tue informazioni possono essere visionate dal personale che ti assiste. Daremo le tue informazioni ad altri servizi (compresi servizi esteri) solo se ce lo permetti o se richiesto dalla legge. Ci impegnamo a proteggere la privacy delle tue informazioni che sono protette per legge. Custodiamo le tue informazioni in sicurezza e se possibile in un archivio elettronico.

Hai diritto a chiedere accesso alle tue informazioni e di richiedere correzioni. Contatta il nostro Coordinatore per la qualità ed il rischio se desideri visionare la tua cartella o se hai dubbi sulla privacy delle tue informazioni al numero 03 9389 2234. Per informazioni sui nostri servizi chiama il 1300 637 744. Puoi avere una copia della nostra politica sulla privacy dal nostro sito [www.merrihealth.org.au](http://www.merrihealth.org.au).

### Sicurezza dei bambini

Ci impegnamo a garantire la sicurezza dei bambini ed a nessuna tolleranza degli abusi sui minori. Ogni accusa e preoccupazione sulla sicurezza verrà trattata con la massima serietà. Abbiamo l'obbligo legale e morale di contattare le autorità se nutriamo preoccupazioni sulla sicurezza di un bambino, che osserviamo sempre. Miriamo a prevenire l'abuso sui minori rilevando in anticipo i rischi ed eliminandoli o riducendoli.

Il nostro personale ha la responsabilità dell'assistenza e della protezione dei bambini a loro affidati a Merri Health e denuncieranno eventuali casi di sospetto di abuso. Forniamo addestramento ed istruzione sul rischio di abuso dei minori e ci impegnamo alla sicurezza culturale di tutti i bambini, compresi bambini indigeni, bambini culturalmente e linguisticamente diversi e bambini disabili.

Se nutri dubbi sull'abuso o sull'abbandono di clienti o badanti, ce ne occuperemo immediatamente.

### Ammissibilità

Potremmo rifiutare di fornire un servizio se non sei idoneo a ricevere tale servizio. In alcune circostanze potremmo dover cancellare i servizi. Compresi situazioni in cui sei causa di sofferenza agli altri clienti, al personale ed ai volontari. Anche tu puoi rifiutare o decidere di non continuare con un servizio, gruppo o trattamento in qualunque momento. Ciò non limiterà eventuali servizi di cui potrai avere bisogno in futuro.

### Patrocinio

Puoi decidere di avere un amico o un parente con te quando fai uso di un servizio. Può essere presente per sostenerti o, se lo desideri, per parlare in tua vece. Inoltre puoi contattare altre organizzazioni per farti assistere:

- > Disability Rights Victoria 03 9489 2999
- > Action of Disability within Ethnic Communities 03 9480 1666
- > Migrant Resource Centre 03 9496 0200
- > Elder Rights Advocacy 03 9602 3066

### Premio Changing Lives

Il nostro personale opera a stretto contatto con i clienti e con la comunità per arrivare a risultati migliori. Il nostro Premio Changing Lives dà a clienti, a parenti a badanti ed a persone di sostegno l'opportunità di esprimere il loro apprezzamento per il nostro personale. Questo membro del personale può aver contribuito alla salute ed al benessere del cliente o può averlo aiutato ad accedere alla sua comunità. I premi vengono aggiudicati due volte l'anno ed il premiato viene riconosciuto ufficialmente per il suo lavoro.

Puoi nominare un dipendente riempiendo un modulo di nomina. I moduli si trovano alla reception o sul nostro sito alla voce "Changing Lives Award"

### Carta dei diritti di assistenza agli anziani

Dall'1 luglio 2019 c'è una nuova Carta dei diritti di assistenza agli anziani. Tutti i clienti anziani assistiti e/o i loro rappresentanti autorizzati riceveranno una copia ed avranno una ragionevole opportunità di firmarla. Il motivo per cui ti chiediamo di firmare la Carta dei diritti è di riconoscerla averla ricevuta e di averla compresa. Se decidi di non firmarla, puoi cominciare o continuare a ricevere assistenza e servizi lo stesso.

### Spese

Alcuni servizi sono a pagamento. Riceverai informazioni sulle spese quando ti saranno inviate le informazioni sui servizi. Per la maggior parte dei servizi, nessuno verrà escluso dal servizio per l'incapacità di pagarlo o di contribuire alle spese. Se hai dubbi sui costi, parlane con il tuo fornitore di assistenza.