



## Daha fazla bilgi

İnternet sitemiz hizmetlerimiz, etkinlik takvimimiz ve haberler hakkında en son haberleri barındırır. merrihealth.org.au **internet sitesini ziyaret edin**

**Tüm hizmetler**  
1300 637 744 (MERRI H)

**Bakıcı desteği**  
03 9495 2500

**Mağdurlara Yardım Programı**  
1300 362 739

**Yaşlı Bakım Servisim\***  
1800 200 422

**Geri bildirim**  
03 9389 2234

Victoria genelinde çok sayıda tesisimiz vardır. Tüm tesislerimizle ilgili ayrıntılar ve iletişim numaraları için **merrihealth.org.au** adresindeki internet sitemizi ziyaret edin.

\* Yaşlı Bakım Servisim yaşlı bakım hizmetlerinde ilk iletişim noktasıdır.

## İletişim

**Merri Sağlık**  
Kayıtlı Ofis:  
11 Glenlyon Road Brunswick VIC 3056

Haziran 2019'da yayınlanmıştır. Avustralya Hükümeti Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından desteklenmektedir. Eyalet Hükümeti tarafından desteklenmektedir.



# MerriSağlık Haklarınız, gizlilik ve geri bildirim



## Yaşınızın ve yaşamınızın her safhasında sizinle beraber.

## Haklarınız ve sorumluluklarınız

### Haklarınız:

- > Size servisimizden sosyal statünüze, cinsel kimliğinize, cinsel eğiliminize, dininize, politik inancınıza, akıl sağlığınıza veya herhangi bir erişim ihtiyacınıza bağlı olmaksızın sizi kabul eden, saygılı, güvenli ve kaliteli bakım
- > Bakımınız konusunda iyi bilgi verilmesi ve kararlar verilmesi
- > Bakımınıza herhangi bir olumsuz etkisi olmaksızın önerilerde veya şikâyetinde bulunmak
- > Bilgilerinizin gizli tutulması
- > Bir arkadaş, aile üyesi veya bağımsız kişi gibi bir destek insanını (savunucu) getirmek
- > Başka bir dil kullanıyorsanız bir tercüman kullanmak
- > Kendinizi Aborijin veya Torres Straight Adalı olarak tanımlıyorsanız bize söyleyin

### Sorumluluklarınız:

- > Sosyal statüye, cinsel kimliğe, cinsel eğilime, dine, politik inanca, akıl sağlığına veya herhangi bir erişim ihtiyacına bakmadan servisimizdeki tüm diğer insanlara ve mal varlıklarına saygılı olmak
- > Size yardımcı olabilmemiz için bize doğru bilgi vermek
- > Grup programlarında görüşülen bilgiler de dahil, diğer kişilerin mahremiyetine saygılı olmak
- > Sizin ve bizi ziyarete gelen diğer kişilerin veya onlarla bir arada olduğunuzda görevlilerimizin güvende olacağı biçimde davranmak
- > Bir randevuya gelemeyecekseniz (en az 24 saat öncesinden) bize haber vermek



## Geri bildirimleriniz ve şikâyetleriniz

Tüm geri bildirimleri ve şikâyetleri memnuniyetle karşılıyoruz çünkü hizmetimizi nasıl geliştirebileceğimizi anlamamıza yardım ediyor. Tüm geri bildirimler ve şikâyetleri mümkün olan en kısa zamanda yanıtlayacağız ve mahremiyetinize saygılı olacağız.

### Yapabilecekleriniz:

- > Bir görevliyle konuşmak
- > Ziyaret ettiğinizde bir form doldurmak, veya
- > Şikâyet Görevlimizi 03 9389 2234 numaralı telefondan aramak
- > Geri bildirimlerinizi bize internet sitemiz yoluyla göndermek

Sonuçtan memnun değilseniz ilgili kurum başkanı ile iletişim kurabilirsiniz:

- > Sağlık Şikâyetleri Kurumu Başkanı 1300 582 113 veya çevrimiçi bir şikâyet formu doldurmak için internet adresi **www.hcc.vic.gov.au**
- > NDIS Başkanı 1800 035 544
- > Akıl Sağlığı Şikâyetleri Kurumu Başkanı 1800 246 054
- > Yaşlı Bakımı Şikâyetleri Kurumu Başkanı 1800 550 552





**Merri Health**  
Healthcare that moves with you

**Merri Sağlık her yaşta ve yaşam safhasındaki insanlar için yerel sağlık servisleri aracılığıyla sağlıklı, bağlantılı toplumlar yaratır.**

Sağlık ihtiyaçlarınızın farklı zamanlarda değiştiğini biliyoruz. Bu nedenle yaşam boyunca sizi, çocuk sağlığından yaşlı bakımına kadar olan yelpazede verilen hizmetlerle destekliyoruz.



### Mahremiyetiniz

Size en iyi bakımı verebilmemiz için iletişim bilgilerinizi ve sağlığınız hakkındaki bilgileri muhafaza ediyoruz. Bu bilgileri aynı zamanda hizmetlerimizi iyileştirmek ve yasa gereği kullanıyoruz. Duyarlı veya mahrem bilgileri yalnızca siz onay verdiğinizde ve bir hizmet vermemiz için gerektiğinde toplayacağız. Bazı bilgilerinizi bizimle paylaşmamaya karar vererseniz, bu sizin hakkınızdır, ancak bu size mümkün olan en iyi hizmeti verme yeteneğimizi etkileyebilir.

Bilgileriniz sizinle birlikte çalışan görevliler tarafından görülebilir. Bilgilerinizi diğer servislere (yurtdışı servisler de dahil) sadece bize izin vererseniz, veya yasa gerekiyorsa vereceğiz. Bilgilerinizin mahremiyetini korumayı taahhüt ediyoruz ve bilgileriniz yasanın koruması altındadır. Bilgilerinizi güvenli olarak muhafaza ediyoruz ve mümkün olduğunda, elektronik bir dosyada tutuyoruz.

Bilgilerinize erişim isteme ve onların düzeltilmesini isteme hakkınız vardır. Dosyanızı görmek isterseniz veya bilgilerinizin mahremiyeti konusunda endişeniz varsa Kalite ve Risk Koordinatörümüzle 03 9389 2234 numarayı arayarak iletişim kurun. Hizmetlerimiz hakkında bilgi için 1300 637 744 numaralı telefonu arayın. Mahremiyet ilkelerimizin bir kopyası [www.merrihealth.org.au](http://www.merrihealth.org.au) adresinde vardır.

### Çocuk güvenliği

Çocuk güvenliğine bağlıyız ve çocuklara kötü muamele konusunda tahammülümüz sıfırdır. Tüm iddialar ve güvenlik endişeleri çok ciddi olarak işlem görecektir. Bir çocuğun güvenliği konusunda endişe oluştuğunda yetkililerle iletişim kurma konusunda her zaman izlediğimiz yasal ve manevi yükümlülüğümüz vardır. Çocuklara kötü muameleyi, riskleri erkenden ele alıp bu riskleri kaldırarak veya azaltarak önlemeyi hedef ediniriz.

Görevlilerimiz Merri Sağlık'da kendi bakımları altındaki çocukların bakım ve korunmasından sorumludur ve şüphe edilen kötü muameleleri rapor edeceklerdir. Çocuklara kötü muamele riskleri hakkında eğitim ve öğretim sağlıyoruz ve tüm çocukların kültürel güvenliğine bağlıyız, bunların içine Yerel Kökenli çocuklar, kültürel ve/veya dil olarak farklı geçmişli olan çocuklarla engelli çocuklar da dahildir.

Müşteriler veya bakıcılara karşı kötü muamele veya ihmal konusunda endişelerimiz olursa bunları hemen izlemeye alacağız.

### Uygunluk

Bir hizmete uygun değilseniz o hizmeti sağlamayı reddedebiliriz. Bazı durumlarda hizmetleri iptal etmek zorunda kalabiliriz. Bu durumlara, diğer müşterilere, görevlilere veya gönüllülere karşı sizin neden olduğunuz sıkıntılar dahildir. Siz de bir hizmet, grup veya tedaviyi herhangi bir zamanda reddedebilir veya devam etmeme kararı verebilirsiniz. Bu sizin gelecekte ihtiyacınız olabilecek herhangi bir hizmeti etkilemeyecektir.

### Savunuculuk

Servisimizi kullanırken bir arkadaş veya aile üyesinin yanınızda olmasını tercih edebilirsiniz. Bu kişiler size destek vermek için orada bulunabilir, veya isterseniz sizin adınıza konuşabilir. Ayrıca yardım için başka kuruluşlarla da iletişim kurabilirsiniz:

- > Engelli Hakları Victoria 03 9489 2999
- > Etnik Toplumlarda Engellilik Hareketi 03 9480 1666
- > Göçmen Kaynak Merkezi 03 9496 0200
- > Yaşlı Hakları Savunuculuğu 03 9602 3066

### Yaşamları Değiştirme ödülü

Görevlilerimiz daha iyi sonuçlar için müşteriler ve toplumla yakın çalışma içindedir. Yaşamları Değiştirme Ödülümüz müşteriler, aile üyeleri, bakıcılar veya destek kişilerine, görevlilerimizden birine takdirlerini göstermek için fırsat vermektedir. Bu görevli müşterinin sağlık ve gönenc hedeflerine katkıda bulunmuş veya toplumlarına erişimde yardım etmiş olabilir. Ödüller yılda iki defa verilecek ve kazanan görevli çalışmaları için resmen takdir edilecektir.

Bir aday gösterme formu doldurarak bir görevliyi aday gösterebilirsiniz. Bunlar resepsiyonda veya internet sitemizde 'Changing Lives Award' aranarak bulunabilir.

### Yaşlı Bakımı Hakları Sözleşmesi

1 Temmuz 2019 tarihinden itibaren yeni bir Yaşlı Bakımı Hakları Sözleşmesi vardır. Tüm yaşlı bakımı müşterileri ve/veya onların yetkili kıldığı kişiye bir kopyası verilecek ve imzalamaları için makul bir fırsat sağlanacaktır. Sözleşme haklarını imzalamanızı istememizin sebebi sözleşmeyi alıp okuduğunuzun teyit edilmesidir. Sözleşmeyi imzalamamayı seçerseniz bile, bakım ve hizmetleri almaya başlayabilir veya devam edebilirsiniz.

### Ücretler

Bazı hizmetler için ücret alınır. Hizmet hakkında size bilgi gönderildiğinde, size ücretlerle ilgili bilgi sağlanacaktır. Hizmetlerin çoğunda, hiçbir kişi hizmet ücretini ödeyememe veya katkıda bulunamama nedeniyle hizmete erişmekten mahrum edilmeyecektir. Ücretler konusunda herhangi bir endişeniz varsa, bakım sağlayıcınız ile konuşun.

Healthcare  
that moves  
with you