

اطلاعات برای شما





دفتر شرکت خدمات بهداشتی IPC:

106 Station Road Deer Park VIC 3023

صندوق پستی 171 Deer Park VIC 3023

تلفن: 9219 7142

ACN 136 685 151 ABN 68 846 923 225

Deer Park

Station Road 106
Deer Park VIC 3023
تلفن: 03 9219 7142

Sunshine

122 Harvester Road
Sunshine VIC 3020
تلفن: 03 9313 5000

Hoppers Crossing

117-129 Warringa Crescent
Hoppers Crossing VIC 3029
تلفن: 03 8734 1400

St Albans

1 Andrea Street
St Albans VIC 3021
تلفن: 03 9296 1200

Altona Meadows

330 Queen Street
Altona Meadows VIC 3028
تلفن: 03 8368 3000

Wyndham Vale

Ballan Road 510
Wyndham Vale VIC 3024
تلفن: 03 9216 7777

این بروشور دربرگیرنده مطالب زیر است:

- حقوق و مسئولیت های شما
- حریم خصوصی و اطلاعات شخصی شما
- چگونه نظرات یا یا شکایت خود را مطرح کنید
- چگونه می توانید از کسی بخواهید تا به نمایندگی از شما اقدام کند و شما را پشتیبانی نمایید

شما هنگام استفاده از خدمات ما حقوق و مسئولیتهایی دارید.

ما انتظار داریم که کارکنان و مراجعه کنندگان و مراقبین آنها به یکدیگر احترام بگذارند.



حقوق و مسئولیتهای شما

- از ما چه انتظاری می توانید داشته باشید:
- ما با شما رفتاری صمیمانه و محترمانه خواهیم داشت.
- ما برای کمک به شما جهت انتخاب گزینه های مناسب برای بهبود سلامتی اطلاعات لازم را در اختیار تان قرار می دهیم.
- ما شما را جهت دریافت خدمات مورد نیازتان منصفانه ارزیابی می کنیم.
- ما شما را در امر تصمیم گیری در مورد مراقبت های بهداشتی خودتان سهیم خواهیم کرد.
- شما می توانید تقاضای تغییر کارمند اختصاص داده شده به خودتان را نمایید.
- شما می توانید از دریافت درمان امتناع کنید.
- شما می توانید از دریافت خدمات نامناسب برای خودتان امتناع کنید. سپس زمانی که آماده هستید ما را مطلع کنید
- شما می توانید بخواهید تا در طول زمان ملاقات، دانشجوی یا محقق در اتاق حضور نداشته باشد.
- شما باید احساس کنید که می توانید صادقانه نظر بدهید و بدانید که همچنان می توانید از خدمات ما استفاده کنید.
- ما می توانیم کسی را انتخاب کنیم که از طرف شما اقدام کند و در صورت نیاز از شما حمایت کند (حامی).
- ما اطلاعات شخصی شما را محرمانه تلقی می کنیم.
- شما می توانید یک نسخه از اطلاعات شخصی خود را درخواست کنید.
- پیش از به اشتراک گذاری اطلاعات شخصی شما با سایر مراکز خدماتی، ما اجازه شما (رضایت) را کسب می کنیم.
- ما به شما خدماتی با کیفیت بالا ارائه می دهیم.
- ما به آداب و رسوم و اعتقادات قومی، فرهنگی و مذهبی شما احترام می گذاریم.
- ما از طریق یک مترجم و یا به زبان خود شما اطلاعات قابل فهم به شما ارائه می دهیم.

شما باید بدانید

- اگر با تاخیر در قرار ملاقات خود حاضر شوید، ما ممکن است در آن زمان امکان ارائه خدمات کامل به شما را نداشته باشیم.
- اگر در قرار ملاقات های خود بدون اطلاع رسانی قبلی حاضر نشوید ما ممکن است امکان ادامه به ارائه خدمات به شما را نداشته باشیم.
- می توانیم از ارائه خدمات به شما خود داری کنیم اگر شما:
 - مست و یا تحت تاثیر مواد مخدر باشید
 - با کارکنان بی ادبانه و توهین آمیز برخورد کنید
 - کسی را تهدید به آسیب زدن کنید
 - کسی را آزار و اذیت جنسی کنید.

ما از شما چه انتظاری داریم

- لطفا در قرار ملاقات خود به موقع حاضر شوید.
- اگر نمی توانید در قرار ملاقات خود حاضر شوید حداقل یک روز قبل به ما اطلاع دهید تا ما بتوانیم آن وقت ملاقات را به شخص دیگری اختصاص دهیم.
- زمانیکه از خدمات ما استفاده می کنید با تمام کسانی که ملاقات می کنید محترمانه برخورد کنید.
- چنانچه مطلبی را متوجه نمی شوید، به خصوص اگر نیاز به ارائه رضایت نامه برای درمان خاصی دارید درخواست اطلاعات بیشتر را نمایید.
- مطمئن شوید وقتی کارکنان ما به ملاقات شما می آیند خانه شما برای آنها محلی ایمن است. این شامل دور نگه داشتن حیوانات خانگی و سیگار نکشیدن در طول مدتی که کارکنان ما با شما هستند، می باشد.
- تا جایی که می توانید راهکارهایی را که کارمند بهداشت به شما ارائه می دهد دنبال کنید.
- لطفا متوجه باشید که چنانچه مطالبی را که باید از آنها آگاه باشیم به ما اطلاع دهید قادر به کمک به شما نخواهیم بود.
- با ما همکاری کنید تا محل مراکز خدماتی خود را برای همگان ایمن نگه داریم:
 - همواره به اشخاص دیگر و حریم خصوصی آنها احترام بگذارید
 - در صورت تغییر مشخصات فردی خود ما را مطلع نمایید
 - از وسایلی که جهت امور درمانی به شما امانت می دهیم مراقبت کنید.



از اطلاعات شما بخوبی محافظت می‌گردد

ما متعهدیم تا اطلاعات شما را محرمانه نگه داریم. قانون نیز از حریم خصوصی شما حفاظت می‌کند ما با سطح بالایی از امنیت از اطلاعات شما نگهداری می‌کنیم.

در صورت نیازی می‌توانید اطلاعات شخصی خود را بررسی کنید. شما حق دارید تا پرونده پزشکی خود را ملاحظه نموده و در صورت نیاز درخواست اصلاح آن را نمایید.



اطلاعات شما محرمانه است

ما قویا از قوانین حفظ حریم خصوصی ایالت ویکتوریا و اصول حریم خصوصی اداره خدمات انسانی و بهداشتی پیروی می نماییم

چه اطلاعاتی را در مورد شما جمع آوری می کنیم؟

نام و مشخصات تماس شما را در پرونده پزشکی شخصی تان ثبت می کنیم. جزئیات مربوط به وضعیت سلامت شما از جمله اطلاعات در مورد بیماری، برنامه مراقبت بهداشتی و پیشرفت درمانی شما در پایان هر وقت ملاقات در پرونده پزشکی شما ثبت می شود.

چرا اطلاعات شما را جمع آوری می کنیم؟

اطلاعاتی که ما جمع آوری می کنیم در جهت بروز رسانی جزئیات نیازهای شما به ما کمک می کند، در نتیجه می توانیم به بهترین نحو ممکن از شما مراقبت کنیم.

ما همچنین برخی از اطلاعات کلی را به وزارت بهداشت گزارش می دهیم این امر در برنامه ریزی و بهبود خدمات به ما کمک می کند. ما هر گونه اطلاعاتی که باعث شناسایی شما می گردد را منتقل نمی کنیم.

چه کسانی می توانند به اطلاعات شما دسترسی داشته باشند؟

اطلاعات شما تنها می تواند توسط کارمندانی که در مرکز خدمات بهداشتی IPC مسئولیت مراقبت های بهداشتی شما را عهده دار هستند بررسی گردد. ما اطلاعات مربوط به شما را تنها در صورت موافقت شما و یا در صورت الزام قانونی مانند موارد اورژانسی به سایر کارکنان منتقل می کنیم.

شما حق اظهار نظر درباره چگونگی استفاده از اطلاعات تان را دارید. ما اطلاعات شما را با کسی به اشتراک نمی گذاریم مگر در مواردی که:

- شما از ما بخواهید که جزئیات آن را به اشتراک بگذاریم
- رضایت خود را اعلام کنید (موافقت کنید)
- زندگی شما، یا زندگی شخص دیگری در خطر باشد

- نتیجه گیری کنیم که تهدیدی جدی برای ایمنی و سلامت کودکان و خانواده های آنان وجود دارد

- این در جهت منافع شما باشد
- براساس قانون، ما باید اینکار را در مواردی مانند برخی از بیماری های عفونی و انواعی از سرطان یا پرونده های خصوصی که در دادگاه در حال رسیدگی است انجام دهیم.

شما حق دارید تا برخی اطلاعات خود را به اشتراک نگذارید و یا تعداد کسانی را که می توانند به پرونده بهداشتی شما دسترسی داشته باشند محدود کنید. اما انجام این کار ممکن است ارایه بهترین خدمات ممکن را برای ما سخت تر کند. اگر خواهان تغییر و یا لغو رضایت نامه خود هستید با ما صحبت کنید.

شما حق قبول یا رد درمان را دارید

هنگامی که کارمند بهداشت شما بیماری/بیماریهای شما و گزینه های ممکن درمانی را برایتان توضیح داد، شما می توانید درمان را رد یا قبول کنید. شما مقابل نام خود در فرم رضایت نامه موجود در پرونده پزشکی تان، کنار گزینه مورد انتخاب، برای مثال رد یا قبول درمان را امضا خواهید کرد.

عکس های بهداشتی و یا فایل صوتی

تعدادی از کادر درمانی ممکن است نیاز به عکس(ها) ، برای مثال برای بررسی پیشرفت زخم پا و یا ضبط صدای شما داشته باشند. چنانچه موافق این امر باشید مقابل نام خود در فرم رضایت نامه موجود در پرونده پزشکی تان را امضا خواهید کرد.



ارایه نظرات

مایل هستیم بدانیم که شما در مورد خدمات و ساختمان های مراکز ما چه نظری دارید. ما جهت بهبود خدمات خود، نیازمند نظرات شما هستیم.

- شما می توانید نظرات خود را در صندوق نظرات و پیشنهاداتی که در اتاق انتظار قرار دارد بیاندارید.
- شما می توانید با همه کارکنان ما بصورت حضوری یا تلفنی صحبت کنید.
- ممکن است از شما بخواهیم تا یک پرسش نامه نظرسنجی از مراجعه کنندگان را در مورد خدمات ما تکمیل کنید.
- این پرسش نامه به ما کمک می کند تا خدمات خود را برنامه ریزی و بازبینی کنیم. شما می توانید فردی را برای پشتیبانی و یا صحبت در مورد نگرانی های خود در مورد خدمات دریافتی همراه خود داشته باشید.
- اگر از هر بخشی از خدمات ما رضایت ندارید می توانید رسماً شکایت کنید. با مرکز خدمات بهداشتی IPC تماس بگیرید در آنجا حضور پیدا کرده و بخواهید تا با مسئول برنامه ، مدیر یا مدیر اجرایی صحبت کنید.
- شما همچنین می توانید با کمیسیون خدمات بهداشتی با شمار 1300 582 113 تماس بگیرید.

سوالات دیگر؟

چنانچه در مورد اینکه در مدتی که تحت مراقبت ما هستید از اطلاعات شما چگونه استفاده خواهد شد سوالی دارید و یا می خواهید پرونده پزشکی خود را ملاحظه کنید لطفا با یکی از کارکنان مرکز خدمات بهداشتی IPC صحبت کنید.

حقوق مراقبتهای مسکونی

رایگان: 1800 700 600

www.era.as.au

اقدام برای مبارزه با ناتوانی جسمانی با

جوامع قومی و نژادی

رایگان: 1800 626 078

www.adec.org.au

شماره تلفن های مهم دیگر

کمیسیون رسیدگی به شکایات بهداشتی

تلفن: 1300 582 113

دورنگار: 9032 3111

<https://hcc.vic.gov.au>

کمیسیون اطلاعات استرالیا

تلفن: 1300 363 922

www.oaic.gov.au

اداره بهداشت و خدمات انسانی

تلفن: 1300 650 172

www.dhhs.vic.gov.au

دفتر رسیدگی به شکایات ویکتوریا

رایگان: 1800 806 314

www.ombudsman.vic.gov.au

هیات فرصت های برابر

تلفن: 1300 292 153

www.humanrightscommission.vic.gov.au

جهت کسب اطلاعات بیشتر با نزدیکترین مرکز خدمات

بهداشتی IPC که فهرست آنها در پشت این بروشور درج

شده است تماس بگیرید.

برای دریافت یک نسخه از اطلاعات سیاست حفظ حریم

خصوصی از تارنمای زیر بازدید کنید:

www.humanservices.gov.au

customer/privacy/

شکایات

اگر شکایتی دارید در مرحله اول با مدیر اجرایی مرکز

خدمات بهداشتی IPC تماس بگیرید 9219 7142 یا

کمیسیون خدمات بهداشتی به شماره 113 582 1300.

حمایتی و پشتیبانی

حامی چه کسی است؟

حامی کسی است که از طرف شما اقدام می کند تا شما

خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنید. آنها همچنین می

توانند به شما برای درک حقوق و مسئولیت های مربوط

به سلامت تان مساعدت کنند. یک حامی می تواند:

- یک دوست

- یک عضو خانواده

- یا فردی از سرویس خدمات حمایتی باشد

شما می توانید از مرکز خدمات بهداشتی IPC در مورد

داشتن یک حامی سوال کنید. ما با شما برای انتخاب یک

حامی مناسب همکاری خواهیم کرد. اگر می خواهید یکی

از دوستان یا فردی از اعضای خانواده هنگام قرار ملاقات

شما را همراهی کند و یا در امور درمانی نمایندگی شما

را برعهده بگیرد، لطفا با کارمند مرکز خدمات بهداشتی

IPC خود صحبت کنید. یا می توانید با یک سرویس

خدمات حمایتی تماس گرفته و از آنها بخواهید تا این کار

را برای شما انجام دهند.

مراکز خدمات حمایتی

دفتر حامی عمومی

تلفن: 1300 309 377

www.publicadvocate.vic.gov.au

گروه حامی مراقبت از سالمندان

رایگان: 1800 200 422

www.myagedcare.gov.au