

Εκφράστε τις απόψεις σας

Έχετε το δικαίωμα:

- Να εκφράζετε τις απόψεις σας, να κάνετε ερωτήσεις ή να παραπονεθείτε χωρίς να επηρεάσει τον τρόπο που σας αντιμετωπίζουν.

Καλέστε το: 1800 242 696

Email: feedback@lchs.com.au

Διαδίκτυο: www.lchs.com.au

- Να επιλύονται οι ανησυχίες σας ανοιχτά, δίκαια και έγκαιρα
- Να υποβάλετε παράπονο ή καταγγελία στον αρμόδιο Επίτροπο:

Health Complaints Commissioner (Επίτροπος Παραπόνων Υγείας)

Καλέστε το: 1300 582 113

Email: hcc@hcc.vic.gov.au

Διαδίκτυο: www.hcc.vic.gov.au

NDIS Quality and Safeguards Commissioner (Επίτροπος Ποιότητας και Εγγυήσεων NDIS)

Καλέστε το: 1800 035 544

Διαδίκτυο: www.ndiscommission.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commissioner (Επίτροπος Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων)

Καλέστε το: 1800 951 822

Ταχυδρομικώς: GPO Box 9819, Melbourne VIC 3000

Διαδίκτυο: www.agedcarequality.gov.au

Mental Health Complaints Commissioner (Επίτροπος Παραπόνων Ψυχικής Υγείας)

Καλέστε το: 1800 246 054

Email: help@mhcc.vic.gov.au

Διαδίκτυο: www.mhcc.vic.gov.au

Αν θέλετε να εκφράσετε τις απόψεις σας σχετικά με το Εθνικό Σύστημα Ασφάλισης Αναπηρίας (NDIS):

Καλέστε το: 1800 800 110

Email: feedback@ndis.gov.au

Έχετε την υποχρέωση:

- Να μας ενημερώνετε αν υπάρχει κάποιο πρόβλημα με τη φροντίδα, τη στήριξη και τις υπηρεσίες που παρέχουμε
- Προσπαθήστε πρώτα να επιλύσετε το πρόβλημα μαζί μας

Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα μας: www.lchs.com.au

Για πληροφορίες καλέστε το: 1800 242 696

Δευτέρα με Παρασκευή: 8.30πμ έως 5.00μμ

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις σας

Η Υπηρεσία Κοινωνικής Υγείας Latrobe συνεργάζεται με τους πελάτες για να παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και στήριξης.

Αυτό το φυλλάδιο περιγράφει τι μπορείτε να αναμένετε εσείς ή κάποιος που φροντίζετε από την Υπηρεσία Κοινωνικής Υγείας Latrobe όταν χρησιμοποιείτε κάποια από τις υπηρεσίες μας.



Πρόσβαση

Έχετε το δικαίωμα:

- Να έχετε πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, υπηρεσίες και στήριξη που χρειάζεστε, ανεξάρτητα αν μπορείτε να πληρώσετε ή αν έχετε ιδιωτική ασφάλεια υγείας

Ασφάλεια

Έχετε το δικαίωμα:

- Να λαβαίνετε ασφαλείς, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, στήριξη και φροντίδα που ανταποκρίνονται στα εθνικά πρότυπα
- Να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες μας σε ένα περιβάλλον που είναι ασφαλές και σας κάνει να νιώθετε ασφάλεια.

Έχετε την υποχρέωση:

- Να μας δίνετε τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε για να σας στηρίξουμε και να σας παρέχουμε θεραπεία
- Να παρέχετε ένα ασφαλές περιβάλλον όταν σας επισκέπτονται ή όταν μας επισκέπτεστε εσείς

Συνεργασία

Έχετε το δικαίωμα:

- Να κάνετε ερωτήσεις εάν δεν είστε σίγουροι για κάτι και να συμμετέχετε στην ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία
- Να έχετε έναν ενεργό ρόλο στην υγειονομική περίθαλψη και στη στήριξή σας
- Να συμμετέχετε στις αποφάσεις σχετικά με τη θεραπεία, τις υπηρεσίες και τη στήριξή σας
- Να συμπεριλαμβάνετε τα άτομα που θέλετε να συμμετέχουν στο σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την υγειονομική περίθαλψη και τις υπηρεσίες που λαβαίνετε
- Να συμμετέχετε στον προγραμματισμό, το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών μας
- Να μοιράζεστε τις ιδέες και τις εμπειρίες σας μιλώντας στο προσωπικό, γράφοντας επιστολές, συμπληρώνοντας έρευνες ή συμμετέχοντας στην κοινοτική συμβουλευτική επιτροπή

Σεβασμός

Έχετε το δικαίωμα:

- Να σας αντιμετωπίζουν ως άτομο, με σεβασμό, αξιοπρέπεια και εκτίμηση
- Να σέβονται τον πολιτισμό, την ταυτότητα, τις πεποιθήσεις και τις επιλογές σας

Έχετε την υποχρέωση:

- Να συμπεριφέρεστε στο προσωπικό και τους άλλους πελάτες με σεβασμό, αξιοπρέπεια και εκτίμηση

Πληροφορίες

Έχετε το δικαίωμα:

- Να σας δίνουν σαφείς, κατανοητές πληροφορίες σχετικά με την υγεία σας και τις υπηρεσίες που λαβαίνετε
- Να καταλαβαίνετε τα πιθανά οφέλη και τους κινδύνους από τις υπηρεσίες που λαβαίνετε, ώστε να μπορείτε να δώσετε ενημερωμένη συγκατάθεση
- Να λαβαίνετε πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας, τις ώρες αναμονής και το κόστος
- Να ζητήσετε μια δεύτερη γνώμη
- Να σας παρέχετε βοήθεια όταν τη χρειάζεστε, για να σας βοηθήσει να κατανοήσετε και να χρησιμοποιήσετε τις πληροφορίες για την υγεία σας
- Να δείτε το αρχείο υγείας σας - επικοινωνήστε με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Αρχείων της υπηρεσίας μας στο 1800 242 696
- Να σας ενημερώσουν εάν κάτι έχει πάει στραβά όταν χρησιμοποιείτε την υπηρεσία μας, πώς συνέβη, πώς μπορεί να σας επηρεάσει και τι κάνουμε για να γίνει ασφαλής η φροντίδα σας

Έχετε την υποχρέωση:

- Να έρχεστε στα ραντεβού ή να μας ενημερώσετε εάν δεν μπορείτε να έρθετε

Ιδιωτικότητα

Έχετε το δικαίωμα:

- Να σέβονται την προσωπική σας ζωή
- Να διατηρούν τα στοιχεία σας ασφαλή και εμπιστευτικά
- Να εκφράζετε την άποψή σας για το τι συμβαίνει στα προσωπικά σας στοιχεία για την υγεία
- Να περιορίσετε την πρόσβαση στο αρχείο υγείας σας και να κατανοήσετε τις πιθανές επιπτώσεις στην υγειονομική σας περίθαλψη αν επιλέξετε να το κάνετε αυτό
- Να ζητήσετε να γίνει ενημέρωση του προσωπικού σας αρχείου αν κάποια στοιχεία είναι λανθασμένα ή ελλιπή
- Να υποβάλετε αίτηση βάσει των νόμων Ελευθερίας στη Πληροφόρηση ή Αρχείων Υγείας για το πλήρες αρχείο της υγείας σας

Έχετε την υποχρέωση:

- Να σέβεστε την ιδιωτικότητα και την εχεμύθεια των άλλων

Παιδιά

Σεβόμαστε τα δικαιώματα των παιδιών και των νέων. Εάν είσαι παιδί ή νέος, έχεις το δικαίωμα:

- Να λάβεις τη φροντίδα που χρειάζεσαι
- Να αισθάνεσαι και να είσαι ασφαλής
- Να σε σέβονται για το ποιος είσαι
- Να καταλαβαίνεις τι συμβαίνει και γιατί συμβαίνει
- Να συμμετέχεις στη φροντίδα σου με το να μας κάνεις ερωτήσεις, να μας πεις τι κάνουμε καλά και τι δεν κάνουμε καλά
- Να έχεις τα άτομα που θέλεις να συμμετέχουν όταν χρησιμοποιείς τις υπηρεσίες μας
- Ιδιωτικότητα