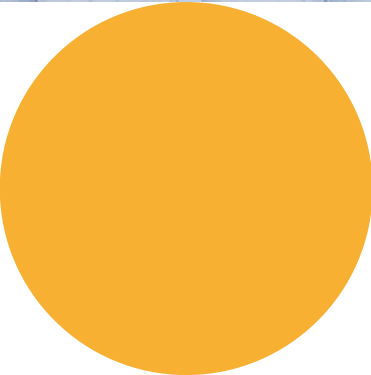


ipc

اطلاعاتی برای شما



ipcHealth

این بروشور درباره موارد زیر است:

- حقوق و مسئولیت‌های شما
 - حریم خصوصی و اطلاعات شخصی شما
 - نحوه ارائه بازخورد یا تنظیم شکایت
 - چگونه می‌توان کسی را بعنوان نماینده و حامی انتخاب کرد
- هنگام استفاده از خدمات ما، شما حقوق و مسئولیت‌هایی دارید.

ما از کارکنان، داوطلبان و مشتریان و مراقبین آن‌ها انتظار داریم که به یکدیگر احترام بگذارند.

عکس‌های مرتبط با سلامتی شما یا ضبط صدا

برخی از کارکنان بهداشت ممکن است نیاز به گرفتن عکس یا عکس‌هایی به‌عنوان بخشی از مراقبت شما داشته باشند یا صدای شما را ضبط کنند. اگر با این کار موافق هستید، نام خود را در فرم رضایت‌نامه در پرونده مراقبت‌های بهداشتی خود امضا می‌کنید.

اطلاعات شما به خوبی محافظت می‌شود

ما متعهد هستیم که اطلاعات شما را خصوصی نگه داریم. حریم خصوصی شما نیز توسط قانون محافظت می‌شود. ما اطلاعات شما را در سطح بالایی از امنیت نگه می‌داریم.

در صورت نیاز، می‌توانید اطلاعات سلامتی خود را مشاهده کنید. شما این حق را دارید که بخواهید پرونده مراقبت‌های بهداشتی خود را ببینید و در صورت اشتباه بودن، درخواست اصلاح مواردی را داشته باشید.



ما چه اطلاعاتی در مورد شما جمع‌آوری می‌کنیم؟

ما نام و اطلاعات تماس شما را در پرونده مراقبت های بهداشتی شخصی شما نگه می‌داریم. جزئیات مربوط به سلامت شما از جمله اطلاعات در مورد وضعیت شما، برنامه مراقبتی شما و پیشرفت درمان در هر بار مراجعه در پرونده مراقبت‌های بهداشتی شما نوشته می‌شود.

جمع‌آوری اطلاعات به ما کمک می‌کند تا جزئیات درستی در مورد نیازهای شما داشته باشیم تا بتوانیم به بهترین شیوه ممکن از شما مراقبت کنیم.

- رضایت دهید (موافق باشید)
- از ما بخواهید جزئیات را به اشتراک بگذاریم
- زندگی شما یا زندگی شخص دیگری در خطر باشد
- ما فکر کنیم یک تهدید جدی برای ایمنی یا سلامت کودکان یا خانواده آنها وجود دارد
- در راستای کسب بهترین منافع شما باشد
- قانون به ما بگوید که این کار را انجام دهیم، مانند برخی از بیماری‌های عفونی و انواع سرطان، یا برخی از مواردی که توسط دادگاه رسیدگی می‌شود.

ما همچنین برخی از اطلاعات عمومی را به وزارت بهداشت (Department of Health) گزارش می‌کنیم. اینکار به برنامه‌ریزی و بهبود خدمات ماکمک می‌کند.

ما هیچ اطلاعاتی را که بتوان از آن برای شناسایی شما استفاده کرد، در اختیار دیگران قرار نمی‌دهیم.

اطلاعات شما فقط توسط کارکنان IPC Health که در مراقبت از شما نقش دارند، قابل مشاهده است. ما فقط در صورت موافقت شما یا الزام قانونی اطلاعات شما را در اختیار سایر کارکنان قرار می‌دهیم، مانند موارد اورژانسی پزشکی.

شما این حق را دارید که برخی از اطلاعات خود را به اشتراک نگذارید یا افرادی را که پرونده مراقبت های بهداشتی شما را ببینند، محدود کنید. با این حال، این ممکن است ارائه بهترین خدمات ممکن به شما را برای ما دشوارتر کند.

نظر شما در مورد شیوه استفاده از این اطلاعات مهم است.

اگر می‌خواهید رضایت نامه خود را تغییر دهید یا لغو کنید، با ما صحبت کنید

شما حق پذیرش یا خودداری از درمان را دارید.

هنگامی که مددکار بهداشتی‌تان بیماری (های) شما و درمان‌های احتمالی این بیماری (ها) را برای شما توضیح داد، می‌توانید اجازه درمان بدهید یا از درمان خودداری کنید. شما نام خود را در فرم رضایت در پرونده مراقبت‌های بهداشتی خود در کنار انتخاب خود امضا می‌کنید؛ به‌عنوان مثال، پذیرش درمان یا خودداری از درمان.



حقوق و مسئولیت‌های شما

آنچه می‌توانید از ما انتظار داشته باشید:

- با شما با مهربانی و احترام رفتار خواهد شد
- خدمات باکیفیت دریافت خواهید کرد
- به اعمال و اعتقادات قومی، فرهنگی و مذهبی شما احترام گذاشته خواهد شد
- شما اطلاعاتی قابل درک را دریافت خواهید کرد و در صورت نیاز می‌توانید یک مترجم شفاهی داشته باشید 
- اطلاعاتی در اختیار شما قرار می‌گیرد که به شما کمک می‌کند در مورد چگونگی بهبود سلامتی خودانتخاب کنید
- شما به نسبت خدماتی که نیاز دارید ارزیابی می‌شوید
- شما درباره تصمیم‌گیری در مورد مراقبت خود مشارکت خواهید کرد
- اطلاعات شخصی شما خصوصی نگه داشته خواهد شد
- می‌توانید یک نسخه از اطلاعات شخصی خود را درخواست کنید
- اجازه (رضایت) شما قبل از به اشتراک گذاشتن اطلاعات شخصی شما با هر نوع خدمات دیگر اخذ خواهد شد
- می‌توانید برای تغییر مددکار درخواست دهید
- می‌توانید از درمان خودداری کنید

- اگر اکنون برای شما مناسب نیست، می‌توانید از خدمات خودداری کنید و زمانی که آماده شدید می‌توانید به ما اطلاع دهید
- شما می‌توانید حضور دانشجو یا محقق در اتاق در طول نوبت خود را نپذیرید
- شما می‌توانید بازخورد صادقانه ارائه دهید و به استفاده از خدمات ما ادامه دهید
- ما می‌توانیم شخصی را انتخاب کنیم که به نمایندگی از طرف شما اقدام کند و در صورت نیاز (یک وکیل) از شما حمایت کند
- شما می‌توانید شرایط مهم دیگری را در خدمات مراقبتی خود بگنجانید

آنچه باید بدانید:

- اگر دیر به نوبت خود برسید، ممکن است در آن زمان نتوانیم خدمات کاملی را به شما ارائه دهیم
- در صورت از دست دادن نوبت‌ها بدون اطلاع ما، ممکن است نتوانیم به ارائه خدمات به شما ادامه دهیم
- ما می‌توانیم از ارائه خدمات خودداری کنیم اگر شما:
 - مست یا تحت تأثیر مواد مخدر باشید
 - نسبت به کارکنان بی‌ادب و توهین‌آمیز رفتار کنید
 - شخصی را تهدید به صدمه زدن کنید
 - شخصی را مورد آزار جنسی قرار دهید

آنچه ما از شما انتظار داریم:

- به‌موقع برای نوبت‌های خود حاضر شوید
 - اگر نمی‌توانید در نوبت خود حاضر شوید، لطفاً حداقل یک روز قبل به ما اطلاع دهید
 - در حین استفاده از خدمات ما به هرکسی که ملاقات می‌کنید احترام بگذارید و مودب باشید
 - اگر متوجه نمی‌شوید، اطلاعات بیشتری درخواست کنید، به‌خصوص اگر برای درمان خاصی نیاز است رضایت نامه ارائه کنید
 - اگر کارکنان ما از خانه شما بازدید می‌کنند، لطفاً مطمئن شوید که بازدید برای آنها ایمن است. این شامل دور نگه داشتن حیوانات خانگی و سیگار نکشیدن در زمان حضور کارکنان ما است
 - توصیه‌هایی را که مددکار بهداشتی‌تان به شما ارائه می‌دهد تا حد امکان دنبال کنید
- اگر چیزهایی را که باید در مورد سلامتی شما بدانیم به ما نگوئید ما نمی‌توانیم به شما کمک کنیم
 - به ما کمک کنید تا ساختمان‌های خود را مکانی امن برای همه افراد باشد:
 - همیشه به افراد دیگر و حریم خصوصی آنها احترام بگذارید
 - زمانی که اطلاعات شخصی شما تغییر کرد به ما اطلاع دهید
 - از وسایلی که برای اهداف درمانی به شما قرض می‌دهیم مراقبت کنید



وکیل

اقدام درباره معلولیت در مورد جوامع قومیتی (Action)
(on Disability with Ethnic Communities)
تلفن رایگان: 1800 626 078
adec.org.au

شماره تلفن های مهم دیگر

مسئول شکایات بهداشتی

(Health Complaints Commissioner)

شماره تلفن: 1300 582 113

hcc.vic.gov.au

دفتر سرپرستی اطلاعات استرالیا (Office of the)
(Australian Information Commissioner)
شماره تلفن: 1300 363 922
oaic.gov.au

وزارت خانواده‌ها، انصاف و مسکن (Department)
(of Families, Fairness and Housing)
شماره تلفن: 1300 475 170
dffh.vic.gov.au

وزارت بهداشت (Department of Health)
شماره تلفن: 1300 650 172
health.vic.gov.au

آمیودزمان ویکتوریا

(The Victorian Ombudsman)

تلفن رایگان: 1800 806 314

ombudsman.vic.gov.au

کمیسیون فرصت‌های برابر و حقوق بشر ویکتوریا
(Victorian Equal Opportunity & Human)
(Rights Commission)
شماره تلفن: 1300 292 153
humanrightscommission.vic.gov.au

برای کسب اطلاعات بیشتر، با نزدیکترین مرکز
IPC Health خود که در پشت این بروشور ذکر شده
است، تماس بگیرید.

وکیل کسی است که به نمایندگی از طرف شما اقدام
می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنید. آنها
همچنین می‌توانند در درک حقوق و مسئولیت‌های شما
در مورد سلامت به شما کمک کنند.

وکیل می‌تواند یکی از افراد زیر باشد:

- یک دوست
- عضوی از خانواده
- شخصی از یک سرویس وکالت

IPC Health می‌تواند برای شما یک وکیل
درخواست کند. ما به شما کمک خواهیم کرد تا شما
وکیل مناسب برای خود پیدا کنید.

اگر مایلید یک دوست یا یکی از اعضای خانواده
در نوبت‌های شما حضور یابد یا در مراقبت از شما
مشارکت داشته باشد، لطفاً با مددکار IPC Health
خود صحبت کنید.

همچنین می‌توانید با یک سرویس وکالت تماس بگیرید
و از آنها بخواهید که این کار را برای شما انجام دهند.

خدمات وکالت

دفتر وکالت عمومی
(Office of the Public Advocate)
شماره تلفن: 1300 309 377
publicadvocate.vic.gov.au

وکالت مراقبت از سالمندان
(Aged care advocacy)
تلفن رایگان: 1800 200 422
myagedcare.gov.au

وکالت حقوق سالمندان
(Elder Rights Advocacy)
تلفن رایگان: 1800 700 600
era.asn.au

ارائه بازخورد

- اگر می‌خواهید در مورد هرگونه نگرانی درباره این خدمات صحبت کنید، می‌توانید هرکسی را برای حمایت از خود به همراه بیاورید
- اگر از هر بخشی از این خدمات ناراضی هستید، می‌توانید یک شکایت رسمی تنظیم کنید. با مرکز IPC Health که در آن حضور داشتید، تماس بگیرید و درخواست کنید با مدیر برنامه، مدیر یا مدیر ارشد اجرایی صحبت کنید.
- همچنین می‌توانید با مسئول شکایات بهداشتی (Health Complaints Commissioner) با شماره **1300 582 113** تماس بگیرید
- مایل هستیم نظر شما را در مورد خدمات و مراکز خود بدانیم. برای بهبود خدمات خود به نظرات شما متکی هستیم.
- می‌توانید نظرات خود را بنویسید و آنها را در جعبه ارائه بازخورد در اتاق انتظار بیندازید
- شما می‌توانید با هر یک از کارکنان به صورت حضوری یا تلفنی صحبت کنید
- ممکن است از شما بخواهیم یک نظرسنجی بازخورد مشتری (Client Feedback Survey) درباره خدمات ما پر کنید. این نظرسنجی، سوالاتی می‌پرسد تا به ما در برنامه ریزی و بررسی خدمات خودکمک کند



سوالات دیگری دارید؟

لطفاً اگر سؤال دیگری در مورد شیوه استفاده از اطلاعات شما در طول دوره ارائه خدمات مراقبتی دارید یا اگر می‌خواهید پرونده مراقبت های بهداشتی خود را ببینید، با یکی از کارکنان IPC Health ما صحبت کنید.

برای دریافت یک نسخه از سیاست حفظ حریم خصوصی اطلاعات (Information Privacy Policy)، به وبسایت humanservices.gov.au/customer/privacy مراجعه کنید.

