

Görüşler: Şikâyetler, övgüler ve incelemeler politikası

Victoria Hasta Nakil Yardımı Planı (VPTAS)



Bu yayını erişilebilir bir formatta almak için lütfen, gerekirse 13 36 77'den National Relay Servisi kullanarak, 1300 737 073 numaralı telefondan VPTAS Ofisi'ni arayın veya vptas@dhhs.vic.gov.au adresine bir e-posta yollayın

Victoria Hükümeti, 1 Treasury Place, Melbourne tarafından yetkilendirilmiş ve yayınlanmıştır.

© Victoria Hükümeti, Aralık 2015

Bu çalışma bir Creative Commons Attribution 4.0 ruhsatı (creativecommons.org/licenses/by/4.0) kapsamında ruhsatlıdır. O ruhsat altında, Victoria Eyaleti'ni yazar olarak bildirmek, değişiklikler yapıldıysa bunları belirtmek ve diğer ruhsat koşullarına uymak koşuluyla, bu çalışmayı yeniden kullanabilirsiniz. Ruhsat, Victoria Hükümeti logosu, imgeleri ve sanatsal çalışmalarını dâhil olmak üzere herhangi bir markalamaya uygulanmaz.

'Aborijin' sözcüğü, kullanıldığı yerlerde hem Aborijin hem de Torres Boğazı Adalı halka gönderme yapar. Yerli, bir raporun, programın veya alıntının başlığının parçası olduğu zamanlar için alıkonulmuştur.

ISBN 978-0-7311-6840-8 (basılı)

ISBN 978-0-7311-6841-5 (pdf)

www.health.vic.gov.au/ruralhealth sitesinde mevcuttur.

Sovereign Press, Ballarat tarafından sürdürülebilir kağıt üzerine basılmıştır (1503001)

Görüşler: Şikâyetler, övgüler ve incelemeler politikası

Department of Health and Human Services, yüksek sürdürmekle ve hastalar, tüketiciler, bakıcılar, sağlık profesyonelleri ve VPTAS Ofis görevlileri için saygın ve yanıt verici şikâyetleri ve incelemeleri ele alma sistemi dâhil olmak üzere VPTAS işlemlerini sürekli olarak iyileştirmekle yükümlüdür.

Bakanlık, ihtiyaç duydukları uzman sağlık hizmetlerine erişebilmeleri için kırsal kesimlerdeki Victorialılara yardımcı olmak üzere VPTAS'yi en iyi şekilde nasıl yönetebileceğimizi bilmek istemektedir. Sizi dinleyip VPTAS hakkında olabilecek herhangi bir endişenizi öğrenmemiz, planı kullanma ihtiyacı duyan tüm Victorialılar için işlemleri iyileştirmemize yardımcı olacaktır.

VPTAS hakkında bir şikâyette veya övgüde bulunarak bir inceleme isteyebilir ya da görüş bildirebilirsiniz.

Şikâyet, övgü veya inceleme isteği nedir?

Bir **şikâyet**, VPTAS Ofisi tarafından üstlenilen hizmetlere ilişkin memnuniyetsizliğin kayda geçen ifadesidir.

Bir **övgü**, VPTAS Ofisi tarafından üstlenilen hizmetlere ilişkin takdir ve olumlu görüşlerin bildirilmesidir.

Bir **inceleme isteği** ise, siz veya size eşlik eden kişi(kişiler) için herhangi bir yolculuk ve/veya bir konaklama yardımı için VPTAS Ofisi'ne sunduğunuz belirli bir taleple ilgilidir. VPTAS Ofisi'nden aldığınız sonuçtan memnun değilseniz, bu kararın incelenmesini isteyebilirsiniz.

Bir düşünce nasıl bildirilir veya inceleme nasıl istenir

Düşünce bildirmek (bir şikâyet veya övgü), bir VPTAS talebi sonucunu veya inceleme isteyen bir kişi, VPTAS Ofisi ile ilişkiye geçmek üzere teşvik edilir.

Ücretsiz telefon: 1300 737 073

Sorunuz veya kuşkunuz bu noktada çözümlenemezse, aşağıdaki süreci takip ederek bir inceleme için yazılı istekte veya şikâyette bulunabilirsiniz.

Bir şikâyette bulunmak veya inceleme istemek

Tüm hastalar veya anababalarının/yasal temsilcisinin, VPTAS tarafından verilen bir talep kararının incelenmesini isteme veya bir şikâyette bulunma hakkı vardır. İnceleme isteğinde veya şikâyette bulunmak ücrete tabi değildir.

Görüşünüzü (şikâyet veya övgü) ya da inceleme isteğinizi:

1. **yazılı olarak**
2. **VPTAS Müdürüne posta veya e-posta ile sunmanız gerekmektedir.**

Posta ile

E-posta ile:

VPTAS Office

vptas@dhhs.vic.gov.au

PO Box 712

Ballarat VIC 3380

3. bunu VPTAS Ofisi'nden talebin bir bölümünün veya tamamının reddedildiğine dair bir bildirim almanızdan sonraki **üç ay içinde** ve
4. **isteğinin doğruluğunu kanıtlayacak ek bilgilerle yapmanız gereklidir.**
Daha önce VPTAS'ye gönderdiğiniz talebinizin aslını, yolculuk günlüğünüzü veya makbuzlarınızı eklemeniz **gerekmez.**

Yardıma ihtiyacınız var mı?

İnceleme isteğinde bulunmanız veya görüş bildirmeniz için yardıma ihtiyacınız varsa, lütfen:

VPTAS Ofisi'ni arayın: Ücretsiz telefon 1300 737 073

İngilizce'den başka bir dilde yardıma ihtiyacınız varsa, lütfen ulusal Telefonla Tercüme Servisi aracılığıyla şu numaraları arayın:

Acil telefon tercümanlığı: 131 450

Önceden ayarlanmış telefon tercümanlığı: 1300 655 081

Şikâyetiniz veya inceleme isteğiniz

Adil ve şeffaf bir süreç sağlamak için iki aşamalı bir şikâyetler ve inceleme süreci oluşturulmuştur:

Aşama 1

1. VPTAS Müdürü, asıl talebinizi sunduğunuz zamanki VPTAS yönetmeliğine göre şikâyetinizi veya inceleme isteğinizi göz önüne alacaktır. VPTAS yönetmeliği şu sitede mevcuttur: <<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>.
2. Tüm şikâyetler ve/veya inceleme isteklerinin alındığı, alındıktan sonraki bir hafta içinde posta ile bildirilecektir.

3. VPTAS Müdürü, incelemenizin veya görüşünüzün sonucunu, inceleme isteğiniz VPTAS tarafından alındıktan sonraki bir ay (30 gün) içinde size yazacaktır.
4. Gizliliğiniz ve mahremiyetiniz, *2014 Gizliliği ve Verileri Koruma Yasası'nda* (Vic) (*Privacy and Data Protection Act 2014* (Vic)), *2001 Sağlık Kayıtları Yasası'nda* (Vic) (*Health Records Act 2001* (Vic)) ve *2006 İnsan Hakları ve Sorumlulukları Yasası Tüzüğü'nde* (Vic) (*Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006* (Vic)) belirtilen Gizlilik İlkelerine göre daima saygı görecektir.

Aşama 2

1. Endişelerinizi VPTAS Müdürü'ne bildirmişseniz ve sonuçtan hâlâ tatmin olmamışsanız, görüşlerinizi Department of Health and Human Services'in Şikâyetler, Dürüstlük ve Gizlilik Birimi'ne (Complaints, Integrity and Privacy Unit) gönderebilirsiniz. Daha fazla bilgi için bakanlığın www.health.vic.gov.au/complaints adresindeki, şikâyetlere ilişkin bilgilendirme internet sitesine bakın.
2. Şikâyetler, Dürüstlük ve Gizlilik Birimi, bakanlığın, şikâyetleri ele alma merkezi birimidir.
3. Şikâyetler, Dürüstlük ve Gizlilik Birimi, şikâyetinizin alındığını ve araştırılacağını VPTAS Ofisi'ne bildirecektir. Kıdemli bir müdür endişelerinizi ve VPTAS Ofisi'nin yanıtını inceleyip araştıracaktır.

Şikâyetinizi Şikâyetler, Dürüstlük ve Gizlilik Birimi'ne posta, e-posta veya telefonla bildirebilirsiniz.

Şu adrese postalayın:	Şu e-posta adresine gönderin:	Şu ücretsiz telefonu arayın:
Department of Health & Human Services Manager, Complaints, Integrity and Privacy Unit GPO Box 4057 Melbourne VIC 3000	complaints.reception@dhhs.vic.gov.au	1300 884 706

Victoria Kamu Denetçisi'ne gitmek

1. Sonuçtan (hem VPTAS Müdürü'nün hem de Şikâyetler, Dürüstlük ve Gizlilik Birimi'nin sağladığı sonuçtan) hâlâ tatmin olmamışsanız, Victoria Kamu Denetçisi'ne bir şikâyette bulunabilirsiniz.
2. Victoria Kamu Denetçisi, Victoria Parlamentosu'nun bağımsız bir görevlisidir. Kamu Denetçisi'nin ofisi, Sağlık ve İnsan Hizmetleri Bakanlığı ve onun VPTAS Ofisi dahil olmak üzere Victoria hükümet daireleri tarafından yapılan yönetsel çalışmalarla ilgili şikâyetleri araştırır.
3. Kamu Denetçisi bir şikâyeti genel olarak, bakanlık sizin şikâyetinize veya inceleme isteğinize yanıt verdikten sonra kabul eder (Aşama 1 ve 2)

Sorunlarınızı görüşmek veya bir şikâyeti sunmak üzere Victoria Kamu Denetçisi ofisi ile şu yollardan ilişkiye geçebilirsiniz:

Şu adrese postalayın:	Çevrimiçinde:	Telefon ile:
Victorian Ombudsman Level 1 North Tower 459 Collins Street Melbourne VIC 3000	www.ombudsman.vic.gov.au/ Complaints/Make-a-Complaint	9613 6222 Veya 1800 806 314 numaralı ücretsiz telefon aracılığıyla (sadece yöresel ve kırsal alanlar)

Victoria Kamu Denetçisi'ne şikâyetlerin genellikle yazılı olarak sunulduğuna lütfen dikkat edin.

Victoria Kamu Denetçisi ofisi ile ilişkiye geçmek isteyen İngilizce konuşmayan kişilere yardımcı olacak broşürler, Victoria'da konuşulan en yaygın 19 dilde, www.ombudman.vic.gov.au/translations adresinde erişilebilecek Çeviri sayfasında mevcuttur.

Şikâyetler ve incelemeler hakkında toplanan bilgilere ne olur?

Şikâyetinizin veya inceleme isteğinizin araştırılması, kişisel bilgilerinizin, bir sonuç alabilmek için, Department of Health and Human Services içindeki diğer ilgili alanlarla paylaşılmasını içerebilir. Şikâyetlere ve önerilere ilişkin istatistiksel bilgiler VPTAS Ofisi'nin, yolculuk ve konaklama taleplerini işleme koyma yolunu iyileştirmek ve kırsal bölgelerde yaşayan Victorialıların tıbbi uzmanlık hizmetleri için yolculuk yaparkenki ihtiyaçlarını daha iyi anlamak için kullanılır.

Bu amaçlar doğrultusunda bilgilerinizi kullanmak, *2014 Gizliliği ve Verileri Koruma Yasası'na (Privacy and Data Protection Act 2014)* ve *2001 Sağlık Kayıtları Yasası'na (Health Records Act 2001)* uygun olarak yapıldığından emin olmak için dikkatle kontrol edilir. Bakanlığın sağlık kayıtlarının ele alınmasına ilişkin yükümlülükleri ve koşulları hakkında daha fazla bilgiyi www.health.vic.gov.au/healthrecords sitesinde ve kişisel bilgilerinizin ele alınmasına ilişkin bilgiyi www.dataprotection.vic.gov.au sitesinde bulabilirsiniz.

Sağlık Hizmetleri Komisyonu Başkanı ve Gizliliği ve Verileri Koruma Komisyonu Başkanı ile ilişkiye geçmeye ilişkin bilgiler için lütfen **'Gizlilik'** bölümüne (bir sonraki) bakın.

Gizlilik

VPTAS Ofisi, gizliliğinizi korumakla yükümlüdür.

Hastalara ödeme yapmak, büyük miktarda kişisel ve çoğu kez çok hassas bilgilerin toplanmasını ve saklanmasını içerir. Kişisel bilgiler, bir kişinin kimliğinin saptanmasına gönderme yapar. Herhangi bir şekilde belirebilir ve herhangi bir şekilde kaydedilebilir. Kişisel bilgiler ya derhal saptanabilir (hastanın adı), veya olanak dâhilinde saptanabilir (bir soyadı ve mahalle).

Bu kişisel bilgileri sadece VPATS taleplerini yönetmek ve işleme koymak amacıyla toplar ve ele alırız.

VPTAS Ofisi'nin kişisel bilgileri koruma ve doğru bir şekilde ele alınmasını ve toplandığında niyet edilen amaçlar doğrultusunda kullanılmasını sağlama sorumluluğu vardır.

Bilgilerin Gizliliği İlkeleri, kişisel bilgilerin ele alınmasına ilişkin yasal yükümlülükleri belirtir. Bu, tüm kamu sektörü kuruluşlarına uygulanır ve bilgi devrinin, toplanmaktan kullanılmaya kadarki tüm aşamalarını, kişisel bilgilerin açıklanmasını ve ortadan kaldırılmasını kapsar. Bu ilkeler gizliliğin tüm Department of Health and Human Services'te tutarlı bir şekilde korunmasını sağlar. Bilgilerin Gizliliği İlkeleri, bakanlığın asgari standartlar olarak yasal ilkeleri kabul eden gizlilik politikası beyanında yansımaktadır.

Ödemeleri ve harcamaların karşılanmasını yönetmek ve işleme koymak için, kişisel bilgilerinizi, konaklama ve ulaştırma sağlayıcılar gibi üçüncü şahıslara açıklayabiliriz.

Rızanız olmadan bilgilerin açıklanmasına ilişkin bir yakınmanız (veya herhangi başka bir gizlilik şikâyetiniz) varsa endişelerinizi Gizliliği ve Verileri Koruma Komisyonu Başkanı'na taşıyabilir veya kişisel sağlığınıza ilişkin bilgilerle ilgili olarak Sağlık Hizmetleri Komisyonu Başkanı'na şikâyette bulunabilirsiniz.

Diğer yasalar gizlilik yasası ile çakışırsa, diğer yasalar üstün çıkacaktır. Örneğin, bir hastaya ilişkin bilgilerin *2014 Gizliliği ve Verileri Koruma Yasası (Privacy and Data Protection Act 2014)* uyarınca saklanması önerilmişse, bu bilgiler, *1973 Kamu Denetçisi Yasası'nca (Ombudsman Act 1973)* istendiği gibi Victoria Kamu Denetçisi'nden alıkonulamaz.

Kişisel bilgilerinizi sağlamamayı veya istenen bilginin sadece bir bölümünü sağlamayı seçerseniz, talebinizi işleme koyamayabilirsiniz.

1982 Bilgilenme Özgürlüğü Yasası (Freedom of Information Act 1982) * aracılığıyla kişisel bilgilerinize erişme hakkınız vardır.

Denetleme

Department of Health and Human Services, tüm VPTAS talepleri üzerinde düzenli olarak denetleme yürütme hakkına sahiptir. Bu, VPTAS talep formlarında sağlanan ayrıntılarla ilgili olarak hastalardan, refakatçılardan ve onaylı tıbbi uzmanlardan bilgilere erişmeyi içerir ama bunlarla sınırlı değildir.

Bakanlığın gizlilik politikası hakkında daha fazla bilgi için www.dhhs.vic.gov.au/privacy adresindeki internet sitesini ziyaret edin.

Sağlık Hizmetleri Komisyonu Başkanı

Sağlık Hizmetleri Komisyonu Başkanı ile şöyle ilişkiye geçebilirsiniz:

Şikâyetler ve bilgiler	Veya şu adrese yazın:
Telefon ile: 1300 582 113	Sağlık Hizmetleri Komisyonu Başkanı
Faks: (03) 9032 3111	Level 26, 570 Bourke Street
E-posta: hsc@dhhs.vic.gov.au	Melbourne VIC 3000

Gizliliği ve Verileri Koruma Komisyonu Başkanlığı

Gizliliği ve Verileri Koruma Komisyonu Başkanlığı (Gizlilik ve Veri Koruma Victoria) ile şöyle ilişkiye geçebilirsiniz:

Telefon ile: 1300 666 444

Faks: 1300 666 445

Email: enquiries@Gizlilik.vic.gov.au

İnternet sitesi: www.dataprotection.vic.gov.au

Adresi:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

Veya şu adrese yazın:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

* Bilgilenme özgürlüğü (Fol) istekleri hakkındaki bilgiler için Department of Health & Human Services'in www.dhhs.vic.gov.au/privacy adresindeki sitesini ziyaret edin.

