

Merri 社区保健服务中心和您



2017年简明中文版



Merri Health
Healthcare that moves with you

关于这本小册子

这本小册子是关于

- Merri社区保健服务中心
- 和
- 您之间的事情

这本小册子分4个部分。

第一部分是关于您的权利与责任。

您的权利是Merri社区保健中心必须为您做的事情。

您的责任是您必须为Merri社区保健中心做的事情。

第二部分是关于隐私。这是关于您的个人资料。

第三部分是关于反馈意见和投诉。这就是说您可以向我们说出您的看法。

第三部分是关于费用。这是关于您需要缴付多少钱的事情。

1. 您的权利与责任

Merri社区保健中心会为您做的事情。

我们会关心您。

我们会关心所有人。

例如关心以下这些人：

- 老年人
- 原住民背景的人
- 男同性恋的人
- 女同性恋的人
- 双性的人
- 跨性的人
- 中性的人
- 有残疾的人
- 讲不同语言的人

如果我们担心：

- 您
- 您的家庭
- 您的照顾者
- 您的孩子
- 您的配偶

我们会向你们提供帮助。

您会得到

- 良好的照顾

和

- 有帮助的信息

您会安全的。

您可以对您自己的照顾作出选择。

您可以把您自己的想法告诉我们。

您可以对我们说您感到满意。

这就是表示赞扬的反馈意见。

您可以对我们说您不满意。

这就是投诉。

请看第8页和第9页，了解有关反馈意见和投诉的详细情况。

您可带支持您的人来。

您可带支持你的人来Merri社区保健中心。例如：

- 朋友
- 家人

支持您的人可以在您谈话的时候在您身边。

或者

支持您的人可以为您说话。

您可以要求安排传译员为您服务。

传译员的工作是把您的信息从一种语言转换到另外一种语言。

例如：

- 从澳大利亚手语转为口头讲的英语
- 从英语转为国语

您按预约来会面时如果需要传译员，请告诉我们。

您可以要求其他机构的人来帮助您。例如来自以下机构的工作人员：

Leadership Plus， 电话： 03 9489 2999

Action of Disability within Ethnic Communities, 电话: 03 9480 1666

Migrant Resource Centre, 电话: 03 9496 0200.

Elder Rights Advocacy, 电话: 03 9602 3066.

您可以改变主意

您可以停止

- 接受服务
- 参加小组活动

这样做是可以的。

您在以后仍然可以接受服务或参加小组活动。

您要为**Merri**社区保健中心做的事情。

你应当用友善的态度对待**Merri**社区保健中心的所有人。例如:

- 服务对象
- 工作人员

- 治疗师
- 小组负责人
- 其他来访者

您不可以损害或破坏Merri保健中心的任何物品。例如：不可以扔杯子

您不可以妨碍Merri社区保健中心其他人。例如：对其他人大喊大叫，或者打人。

如果您妨碍其他人，我们可能会取消您在中心接受的服务。

这就是说，您不可以再来Merri社区保健中心。

会面

您如果不打算按预约来会面，您必须通知我们。

您必须在会面那一天之前通知我们。

2. 隐私

有时候我们会向您了解下面这些情况：

- 您本人
- 您的生活
- 您的健康

您可以选择

- 同意，我会提供我自己的个人资料
- 或者
- 不同意，我不会提供我自己的个人资料

为了照顾您，我们需要获得您的个人资料。

您提供的资料必须真实。

我们会把您的资料保存在安全的地方。

法律规定我们必须把您的资料保存在安全的地方。

谁可以看得到您的资料？

您可以看自己的资料。

您可以要求看您自己的资料。

Merri社区保健中心为您服务的工作人员可以看您的资料。

其他一些人可能需要看您的资料。

例如：其他服务机构的治疗师。

我们必须先得到您的同意，才可以在向其他人提供您的资料。

有时候，法律要求我们必须把您的资料提供给其他部门。例如：提供给警察。

3.反馈意见和投诉

您可以把您自己的意见告诉我们。

您可以说您感到满意。这就是表示赞扬的反馈意见。例如：

- 工作人员很友善
- 您得到良好的帮助

你可以说您不满意。这就是投诉。例如：

- 工作人员粗鲁地对待您
- 工作人员向您提供错误的信息

我们希望了解您的意见，如果：

- 您感到满意
- 您感到不满意

我们希望把工作做得更好。

您可以：

- 与工作人员谈话
- 使用沟通辅助工具
- 填写表格
- 拨打：03 9389 2234
- 登录我们的网站www.mchs.org.au.
- 发电子邮件

我们会：

- 倾听您的反馈意见或投诉
- 和您交谈做得不好的事情
- 设法改善不好的地方

您可获得更多的帮助。

如果要投诉医疗保健服务，可打电话给医疗服务专员（Health Services Commissionee），电话：03 8601 5200

如果要投诉残疾服务，可打电话给残疾服务专员（Disability Services Commissionee），电话：1300 728 187

如果要投诉公立精神健康服务，可打电话给精神健康服务投诉专员（Mental Health Complaints Commissioner），电话：1800 246 054

4.费用

费用是关于服务的收费。

有些服务要收取费用。

有些服务不收取费用。

我们会向您寄出：

- 介绍服务的信息
- 以及
- 说明费用情况的信息

如果您对费用感到担心，请告诉我们的工作人员。

Scope's Communication Resource Centre用简明中文撰写。

2014年7月 www.scopevic.org.au.