



## Περισσότερες πληροφορίες

Η ιστοσελίδα μας διαθέτει τις τελευταίες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας, το ημερολόγιο εκδηλώσεων και τα νέα μας. Επισκεφθείτε το [merrihealth.org.au](http://merrihealth.org.au)

Όλες οι υπηρεσίες  
1300 637 744 (MERRI H)

Στήριξη Φροντιστών  
03 9495 2500

Πρόγραμμα Βοήθειας  
Θυμάτων  
1300 362 739

My Aged care\*  
1800 200 422

Σχόλια  
03 9389 2234

Έχουμε πολλά παραρτήματα σε ολόκληρη τη Βικτώρια. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας [merrihealth.org.au](http://merrihealth.org.au) για τα στοιχεία και τους αριθμούς επικοινωνίας όλων των παραρτημάτων μας.

\*Η Κεντρική Υπηρεσία Φροντίδας Ηλικιωμένων (My Aged Care) είναι το πρώτο σημείο επικοινωνίας για υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

## Επικοινωνία

Merri Health  
Κεντρικά Γραφεία:  
11 Glenlyon Road Brunswick VIC 3056

Δημοσιεύθηκε τον Ιούνιο 2019. Με την υποστήριξη του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών της Αυστραλιανής Κυβέρνησης. Με την υποστήριξη της Πολιτειακής Κυβέρνησης.



MerriHealth

# Τα δικαιώματα, η ιδιωτικότητα και τα σχόλιά σας



**Merri Health**  
Healthcare that moves with you

Μαζί σας σε κάθε ηλικία και  
στάδιο της ζωής.

## Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις σας

Έχετε το δικαίωμα:

- > Να σας παρέχεται ασφαλής και ποιοτική φροντίδα γεμάτη σεβασμό από την υπηρεσία μας η οποία σας αποδέχεται ανεξάρτητα από την κοινωνική σας θέση, την ταυτότητα φύλου, τη φυλή, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τη θρησκεία, τις πολιτικές πεποιθήσεις, την ψυχική ασθένεια ή τις οποιοσδήποτε ανάγκες πρόσβασης
- > Να σας παρέχονται καλές πληροφορίες και να παίρνετε αποφάσεις για τη φροντίδα σας
- > Να κάνετε προτάσεις ή παράπονα χωρίς αρνητικές συνέπειες στη φροντίδα σας
- > Να προστατεύονται τα προσωπικά σας στοιχεία
- > Να φέρετε μαζί σας ένα άτομο υποστήριξης (συνήγορο) για να σας βοηθήσει, όπως κάποιος φίλος, μέλος της οικογένειας ή κάποιο ανεξάρτητο πρόσωπο
- > Να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα αν μιλάτε άλλη γλώσσα
- > Να μας πείτε αν είστε Αβορίγινας ή Νησιώτης των Στενών Τόρες

Είστε υποχρεωμένοι να κάνετε τα εξής:

- > Να δείχνετε σεβασμό σε όλα τα άλλα άτομα και στην παρουσία της υπηρεσίας μας ανεξάρτητα από την κοινωνική θέση, την ταυτότητα φύλου, τη φυλή, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τη θρησκεία, τις πολιτικές πεποιθήσεις, την ψυχική πάθηση ή τις οποιοσδήποτε ανάγκες πρόσβασης
- > Να μας δίνετε σωστές πληροφορίες έτσι ώστε να μπορούμε να σας βοηθήσουμε
- > Να σέβεστε τα προσωπικά στοιχεία των άλλων συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που συζητήθηκαν σε ομαδικά προγράμματα
- > Να ενεργείτε με τέτοιο τρόπο που να σημαίνει ότι εσείς και οι άλλοι άνθρωποι είστε ασφαλείς όταν μας επισκέπτεστε ή όταν είστε με το προσωπικό μας
- > Να μας ενημερώνετε αν δεν μπορείτε να έρθετε σ' ένα ραντεβού (με τουλάχιστον 24ωρη ειδοποίηση)



## Τα σχόλια και τα παράπονά σας

Δεχόμαστε και εκτιμούμε όλα τα σχόλια και τα παράπονα επειδή μας βοηθούν να κατανοήσουμε το πώς θα μπορούσαμε να βελτιώσουμε την υπηρεσία μας. Θα απαντήσουμε σε όλα τα σχόλια και τα παράπονα το συντομότερο δυνατόν και θα σεβαστούμε την ιδιωτικότητά σας.

Μπορείτε να κάνετε τα εξής:

- > Να μιλήσετε σ' ένα μέλος του προσωπικού
- > Να συμπληρώσετε ένα έντυπο όταν μας επισκεφθείτε, ή
- > Να τηλεφωνήσετε στον Υπάλληλο Παραπόνων της υπηρεσίας μας στον αριθμό: 03 9389 2234
- > Να μας στείλετε τα σχόλιά σας μέσω της ιστοσελίδας μας

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον αρμόδιο επίτροπο:

- > Επίτροπος Παραπόνων Υγείας στο 1300 582 113 ή να συμπληρώσετε ένα έντυπο παραπόνων/καταγγελιών στο διαδίκτυο στο [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)
- > Επίτροπος NDIS 1800 035 544
- > Επίτροπος Παραπόνων Ψυχικής Υγείας 1800 246 054
- > Επίτροπος Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων 1800 550 552



**Merri Health**

Healthcare that moves with you

Η Υπηρεσία Υγείας Merri Health δημιουργεί υγιείς, συνδεδεμένες κοινωνίες μέσω τοπικών υπηρεσιών υγείας για άτομα κάθε ηλικίας και στάδιο της ζωής.

Γνωρίζουμε ότι σε διαφορετικά χρονικά στάδια οι ανάγκες της υγείας σας αλλάζουν. Γι' αυτό σας στηρίζουμε σε ολόκληρη τη ζωή, με υπηρεσίες που εκτείνονται από την υγεία των παιδιών έως τη φροντίδα ηλικιωμένων.



## Η ιδιωτικότητά σας

Κρατάμε τα στοιχεία επικοινωνίας σας και τις πληροφορίες για την υγεία σας στο φάκελό σας έτσι ώστε να μπορούμε να σας παρέχουμε την καλύτερη φροντίδα. Επίσης χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας και όπως απαιτείται από το νόμο. Θα συλλέξουμε ευαίσθητα ή προσωπικά σας στοιχεία, μόνο αν μας δώσετε τη συγκατάθεσή σας κι αν τα χρειαζόμαστε για την παροχή μιας υπηρεσίας. Αν αποφασίσετε να μην μοιραστείτε ορισμένα από τα προσωπικά σας στοιχεία, αυτό είναι δικαίωμά σας, αλλά μπορεί να επηρεάσει την ικανότητά μας να σας παρέχουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.

Τα προσωπικά σας στοιχεία μπορεί να τα δει το προσωπικό που συνεργάζεται μαζί σας. Θα δώσουμε τα προσωπικά σας στοιχεία σε άλλες υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών στο εξωτερικό) μόνο αν μας το επιτρέψετε ή αν απαιτείται από το νόμο. Είμαστε δεσμευμένοι να προστατεύσουμε το απόρρητο των προσωπικών σας στοιχείων τα οποία προστατεύονται από το νόμο. Φυλάσσουμε τα προσωπικά σας στοιχεία με ασφάλεια και όπου είναι δυνατόν τα κρατάμε σε ηλεκτρονικό αρχείο.

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε πρόσβαση στα προσωπικά σας στοιχεία και να ζητήσετε να διορθωθούν. Επικοινωνήστε με τον Συντονιστή Ποιότητας και Διαχείρισης Κινδύνου της υπηρεσίας μας αν θέλετε να δείτε το φάκελό σας ή αν ανησυχείτε για το απόρρητο των προσωπικών σας στοιχείων τηλεφωνώντας στο 03 9389 2234. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας τηλεφωνήστε στο 1300 637 744. Ένα αντίγραφο του κανονισμού μας για την προστασία των προσωπικών στοιχείων διατίθεται στην ιστοσελίδα μας στο [www.merrihealth.org.au](http://www.merrihealth.org.au).

## Ασφάλεια παιδιών

Είμαστε δεσμευμένοι στην ασφάλεια των παιδιών και έχουμε μηδενική ανοχή στην παιδική κακοποίηση. Όλες οι κατηγορίες και οι ανησυχίες για την ασφάλεια θα αντιμετωπιστούν πολύ σοβαρά. Έχουμε νομική και ηθική υποχρέωση να επικοινωνήσουμε με τις αρχές όταν ανησυχούμε για την ασφάλεια ενός παιδιού, την οποία ακολουθούμε πάντα. Στόχος μας είναι να αποτρέψουμε την κακοποίηση παιδιών ελέγχοντας έγκαιρα για πιθανούς κινδύνους και εξαλείφουμε ή μειώνουμε τους κινδύνους αυτούς.

Το προσωπικό μας είναι υπεύθυνο για τη φροντίδα και την προστασία των παιδιών που βρίσκονται υπό την φροντίδα του στο Merri Health και θα κάνει καταγγελία αν υπάρχει υποψία παιδικής κακοποίησης. Παρέχουμε κατάρτιση και εκπαίδευση για τους κινδύνους της παιδικής κακοποίησης και έχουμε δεσμευτεί στην πολιτιστική ασφάλεια όλων των παιδιών, συμπεριλαμβανομένων παιδιών Αβορίγινων, παιδιών μεταναστευτικής καταγωγής και παιδιών με αναπηρία.

Αν έχουμε ανησυχίες για κακοποίηση ή παραμέληση πελατών ή φροντιστών, θα τις ακολουθήσουμε άμεσα.

## Επιλεξιμότητα

Μπορεί να αρνηθούμε να σας παρέχουμε μια υπηρεσία αν δεν δικαιούστε την εν λόγω υπηρεσία. Σε ορισμένες περιπτώσεις ίσως χρειαστεί να ακυρώσουμε τις υπηρεσίες. Αυτές περιλαμβάνουν περιπτώσεις όπου προκαλείτε άγχος στους άλλους πελάτες, στο προσωπικό ή στους εθελοντές. Μπορείτε επίσης να αρνηθείτε ή να αποφασίσετε να μην συνεχιστεί η παροχή μιας υπηρεσίας, η συμμετοχή σε ομάδα ή η θεραπεία, ανά πάσα στιγμή. Αυτό δεν θα επηρεάσει καμία υπηρεσία που μπορεί να χρειαστείτε στο μέλλον.

## Συνηγορία (Υποστήριξη Δικαιωμάτων)

Μπορείτε να επιλέξετε να έχετε μαζί σας κάποιο φίλο ή μέλος της οικογένειας όταν χρησιμοποιείτε την υπηρεσία μας. Μπορούν να είναι εκεί για να σας στηρίξουν, ή αν θέλετε, μπορούν να μιλήσουν για λογαριασμό σας. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με άλλους οργανισμούς για βοήθεια:

- > Δικαιώματα Αναπηρίας Βικτώριας (Disability Rights Victoria) 03 9489 2999
- > Δράση για την Αναπηρία στις Μεταναστευτικές Κοινότητες (Action of Disability within Ethnic Communities) 03 9480 1666
- > Μεταναστευτικό Κέντρο Πληροφοριών (Migrant Resource Centre) 03 9496 0200
- > Συνηγορία Δικαιωμάτων Ηλικιωμένων (Elder Rights Advocacy) 03 9602 3066

## Βραβείο Αλλαγής Ζωής (Changing Lives award)

Το προσωπικό μας συνεργάζεται στενά με τους πελάτες και την κοινότητα για καλύτερα αποτελέσματα. Το Βραβείο μας Changing Lives Award δίνει στους πελάτες, στα μέλη της οικογένειας, στους φροντιστές ή στο άτομο/άτομα στήριξης την ευκαιρία να δείξουν την εκτίμησή τους σ' ένα μέλος του προσωπικού μας. Αυτό το μέλος του προσωπικού μπορεί να έχει συμβάλει στην επίτευξη των στόχων υγείας και ευημερίας του πελάτη ή να το βοήθησε να έχει πρόσβαση στην κοινότητά του. Θα χορηγούνται βραβεία δύο φορές το χρόνο και οι παραλήπτες μέλη του προσωπικού θα αναγνωριστούν επίσημα για το έργο τους.

Μπορείτε να προτείνετε έναν υπάλληλο συμπληρώνοντας το έντυπο πρότασης υποψηφίου. Μπορείτε να το βρείτε στη ρεσεψιόν ή στην ιστοσελίδα μας αναζητώντας το 'Changing Lives Award'.

## Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων

Από την 1η Ιουλίου 2019, υπάρχει ένας νέος Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων. Όλοι οι πελάτες φροντίδας ηλικιωμένων ή και το εξουσιοδοτημένο τους άτομο θα λάβουν ένα αντίγραφο και θα τους δοθεί εύλογη ευκαιρία να το υπογράψουν. Ο λόγος για τον οποίο ζητάμε να υπογράψετε τον Καταστατικό Χάρτη Δικαιωμάτων είναι να επιβεβαιώσετε ότι το λάβατε και το καταλάβατε. Εάν επιλέξετε να μην το υπογράψετε, πάλι μπορείτε να αρχίσετε ή να συνεχίσετε να λαβαίνετε φροντίδα και υπηρεσίες.

## Χρεώσεις

Για ορισμένες υπηρεσίες χρεώνονται χρεώσεις. Θα σας παρασχεθούν πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις όταν σας σταλούν πληροφορίες για την υπηρεσία. Για τις περισσότερες υπηρεσίες, δεν θα απαγορευθεί σε κανένα άτομο η πρόσβαση σε μια υπηρεσία αν δεν είναι σε θέση να πληρώσει ή να συμβάλει στις χρεώσεις των υπηρεσιών. Αν έχετε οποιοσδήποτε ανησυχίες σχετικά με τις χρεώσεις, επικοινωνήστε με το φορέα σας παροχής υπηρεσιών φροντίδας.

Healthcare  
that moves  
with you