

# Povratne informacije: pritužbe, pohvale i načela revizije

Viktorijska shema prijevozne pomoći za pacijente - VPTAS



Ako želite primiti ovu publikaciju u pristupačnom formatu, molimo vas nazovite ured VPTAS-a na broj 1300 737 073 koristeći ukoliko je potrebno National Relay Service 13 36 77 ili pošaljite email na adresu [vptas@dhhs.vic.gov.au](mailto:vptas@dhhs.vic.gov.au)

Odobrila i izdala Vlada Viktorije, 1 Treasury Place, Melbourne.

© Država Viktorija, prosinac 2015.

Ovaj rad zaštićen je autorskim pravom pod licencom Creative Commons Attribution 4.0 ([creativecommons.org/licenses/by/4.0](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0)). Možete ga koristiti pod istom licencom, pod uvjetom da kao autora navedete Državu Viktoriju, napomenete ako ste unijeli promjene i poštivate druge uvjete licenciranja. Licenca se ne odnosi na službene oznake, uključujući i logo Viktorijske vlade, slike ili umjetnička djela.

Termin 'aboridžinski' odnosi se na aboridžinsko stanovništvo i na stanovništvo Torres Strait otočja. Termin 'autohtono' zadržan je u slučajevima kada se nalazi u naslovu izvješća, programa ili citata.

ISBN 978-0-7311-6840-8 (tiskana verzija)

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

Dostupno na adresi: [www.health.vic.gov.au/ruralhealth](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth)

Tiskala organizacija Sovereign Press, Ballarat na recikliranom papiru (1503001)

# Povratne informacije: žalbe, pohvale i načela revizije

Department of Health & Human Services nastoji održavati visoki standard usluga i stalno unaprjeđivati VPTAS postupke, uključujući i sustav ulaganja pritužbi i provođenja revizije za pacijente, korisnike, njegovatelje, te zdravstveno i uredsko osoblje VPTAS-a, na pristojan i uslužan način.

Ministarstvo bi željelo saznati na koji način bi moglo najbolje voditi VPTAS službu, da bi se stanovnicima koji žive u ruralnim dijelovima Viktorije omogućio pristup specijaliziranim oblicima medicinske njege koja im je potrebna. Vaši komentari i prijedlozi glede usluga koje pruža VPTAS, pomoći će nam poboljšati postupke i procedure za sve građane Viktorije koji koriste ovu shemu.

Možete zatražiti reviziju ili nam dati povratne informacije ulaganjem žalbe ili pohvale koja se odnosi na usluge VPTAS-a.

## Što je žalba, pohvala ili molba za provođenje revizije?

Žalba je zabilježeni izraz nezadovoljstva bilo kojom od usluga koje pruža ured VPTAS-a.

Pohvala je izraz zahvalnosti i pozitivni povratni komentar o bilo kojoj od usluga koje pruža ured VPTAS-a.

Revizija se tiče specifičnog zahtjeva za primanje subvencija, koji ste uložili uredu VPTAS-a koji se odnosi na subvencioniranje troškova putovanja ili smještaja za vas i vašu pratnju. Ako niste zadovoljni odlukom koju je donio ured VPTAS-a, možete zatražiti reviziju te odluke.

## Kako uložiti povratne informacije ili zatražiti provođenje revizije

Svatko tko želi uložiti povratnu informaciju (pritužbu ili pohvalu), raspitati se o odluci VPTAS-a u svezi ishoda specifičnog zahtjeva ili zatražiti provođenje revizije, može kontaktirati ured VPTAS-a na:

**Besplatan poziv:** 1300 737 073

Ako se vaš slučaj ili pitanje ne može riješiti na toj instanci, možete uložiti pismenu molbu za provođenje revizije ili žalbu, slijedeći postupak opisan niže.

## Ulaganje žalbe ili molbe za provođenje revizije

Svi pacijenti ili njihovi roditelji/pravni skrbnici imaju pravo zatražiti reviziju odluke koju je donio ured VPTAS-a, ili pak uložiti žalbu. Za ulaganje molbe za provođenje revizije ili za ulaganje žalbe ne plaća se pristojba.

Svoje povratne informacije (žalbu ili pohvalu) ili molbu za provođenje revizije možete uložiti:

1. **pismenim putem**
2. poštanskim putem ili e-mailom upućenom menadžeru VPTAS-a  
Poštanskim putem: **Ured VPTAS-a**  
**PO Box 712**  
**Ballarat VIC 3380**  
E-mailom: **vptas@dhhs.vic.gov.au**
3. u razdoblju od tri mjeseca od primanja VPTAS-ove obavijesti da vam je zahtjev za primanje *subvencije odbijen* - djelomično ili u cijelosti i
4. **s bilo kojom dodatnom informacijom koja ide u prilog vašem zahtjevu.** Ne trebate uključivati prvobitni obrazac sa zahtjevom, putni dnevnik ili račune, ako ste ih već poslali uredu VPTAS-a.

## Trebate li pomoć?

Ako vam je za ulaganje molbe za provođenje revizije ili ulaganje povratnih informacija potrebna pomoć, molimo vas nazovite:

**Ured VPTAS-a na besplatan poziv:** 1300 737 073

Ako vam je potrebna pomoć na drugom jeziku, nazovite nas uz pomoć nacionalne Telefonske službe za tumačenje na broj:

**Telefonsko tumačenje tijekom poziva:** 131 450

Ako želite unaprijed ugovoriti telefonski razgovor uz pomoć tumača: 1300 655 081

## Vaša žalba ili molba za provođenje revizije

Dvostupanjski postupci ulaganja žalbi i molbi za provođenje revizije primjenjuju se da bi postupak učinili nepristranim i transparentnim.

### 1. stupanj

1. VPTAS menadžer će proučiti vašu žalbu ili molbu za provođenje revizije u skladu s VPTAS smjernicama koje su bile na snazi u vrijeme ulaganja vašeg prvobitnog zahtjeva. VPTAS smjernice možete vidjeti na: <<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>.
2. Sve zaprimljene žalbe i molbe za provođenje revizije potvrdit će se poštanskim putem tjedan dana od trenutka njihovog zaprimanja.

3. VPTAS će vas pismenim putem obavijestiti o ishodu vaše revizije ili uloženi povratnih informacija u razdoblju od mjesec dana (30 dana) nakon zaprimanja vaše molbe od strane ureda VPTAS-a.
4. Vaša privatnost i povjerljivost vaših osobnih podataka poštivat će se u svakom trenutku, u skladu s načelima privatnosti koji su zacrtani u *viktorijskom Zakonu o privatnosti i zaštiti osobnih podataka iz 2014. (Privacy and Data Protection Act 2014 (Vic))*, *viktorijskom Zakonu o zdravstvenim podacima iz 2001. (Health Records Act 2001 (Vic))* i *viktorijskoj Povelji o ljudskim pravima i odgovornostima iz 2006. (Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 (Vic))*.

## 2. stupanj

1. Ako ste svoje nezadovoljstvo izrazili menadžeru VPTAS-a, ali još uvijek niste zadovoljni s ishodom, svoju žalbu možete poslati Jedinici za ulaganje žalbi i zaštitu integriteta i privatnosti (Complaints, Integrity and Privacy Unit) koja je u sastavu Department of Health & Human Services. Dodatne informacije naći ćete na internet stranici Ministarstva, koja sadrži informacije o ulaganju žalbi, na adresi <[www.health.vic.gov.au/complaints](http://www.health.vic.gov.au/complaints)>.
2. Jedinica za ulaganje žalbi i zaštitu integriteta i privatnosti centralna je jedinica Ministarstva za ulaganje i rješavanje žalbi.
3. Jedinica za ulaganje žalbi i zaštitu integriteta i privatnosti, obavijestit će ured VPTAS-a kada primi vašu žalbu i koja će se tada ispitati. Viši menadžer će provesti reviziju i ispitati vašu zabrinutost i odgovor koji vam je dao ured VPTAS-a.

Svoju žalbu Jedinici za ulaganje žalbi i zaštitu integriteta i privatnosti možete uložiti poštanskim putem, e-mailom ili telefonski.

Poštom na:	E-mailom:	Besplatan poziv:
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

## Odlazak Viktorijskom ombudsmanu

1. Ako još uvijek niste zadovoljni s odgovorom koji ste dobili (od VPTAS menadžera ili Jedinice za ulaganje žalbi i zaštitu integriteta i privatnosti), svoju žalbu možete uložiti Viktorijskom ombudsmanu.
2. Viktorijski ombudsman nezavisni je djelatnik Viktorijskog parlamenta. Ured Ombudsmana istražuje žalbe u svezi administrativnih odluka koje su donijele agencije Viktorijske vlade, uključujući i ministarstva poput Ministarstva za zdravstvo i društvene usluge i njegovog VPTAS ureda.
3. Ombudsman će u najvećem broju slučajeva početi razmatrati vašu žalbu ili zahtjev za reviziju, tek nakon što Ministarstvo na nju odgovori (stupanj 1 i 2).

Ured Viktorijskog ombudsmana možete kontaktirati da biste s njime porazgovarali o svom slučaju ili uložiti žalbu:

Poštanskim putem, na adresu:	Putem interneta na:	Telefonski, na broj:
Victorian Ombudsman Level 1 North Tower 459 Collins Street Melbourne VIC 3000	<a href="http://www.ombudsman.vic.gov.au/Complaints/Make-a-Complaint">www.ombudsman.vic.gov.au/ Complaints/Make-a-Complaint</a>	9613 6222 ili besplatnim pozivom na: 1800 806 314 (samo za korisnike koji žive u regionalnim i ruralnim područjima)

Napomena: žalbe Viktorijskom ombudsmanu uglavnom je potrebno uložiti pismenim putem.

Brošure za pomoć osobama koje ne govore engleski jezik, a koje žele pristup Uredu Viktorijskog ombudsmana, dostupne su na 19 najzastupljenijih jezika u Viktoriji, a naći ćete ih na internet stranici s prijevodima: <[www.ombudsman.vic.gov.au/translations](http://www.ombudsman.vic.gov.au/translations)>.

## Što se dešava s informacijama sakupljenim u svrhe žalbi i revizija?

Možda će preispitivanje vaše žalbe ili zahtjeva za revizijom uključivati dostavljanje vaših osobnih informacija drugim relevantnim oblastima koje pokriva Department of Health & Human Services, kako bi se došlo do adekvatnog rješenja. Statističke informacije u svezi žalbi i komentara, također se koriste da bi se poboljšao način na koji Ured VPTAS-a procesuirá potraživanja za pokrivanje troškova putovanja i smještaja i da bi se bolje razumjele potrebe ruralnih žitelja Viktorije koji putuju da bi dobili specijalizirane medicinske usluge.

Korištenje vaših informacija u ove svrhe, pažljivo se kontrolira kako bi se osiguralo da se to obavlja u skladu sa *Zakonom o zaštiti privatnih podataka iz 2014. (Privacy and Data Protection Act 2014)* i *Zakonu o zdravstvenoj evidenciji iz 2001. (Health Records Act 2001)*. Više informacija o obvezama kojih se Ministarstvo mora pridržavati i pravilima vođenja zdravstvene evidencije, naći ćete na: [www.health.vic.gov.au/healthrecords](http://www.health.vic.gov.au/healthrecords), a informacije o tome kako se štite vaše osobne informacije naći ćete na: [www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au).

Za informacije o tome kako možete kontaktirati Povjerenika zdravstvenih službi i Povjerenika za zaštitu privatnosti i osobnih podataka, molimo vas, pogledajte sljedeći odlomak pod nazivom '**Privatnost**'.

# Privatnost

Ured VPTAS-a posvećen je zaštiti vaše privatnosti.

Nadoknada troškova za pacijente, uključuje sakupljanje i pohranu velike količine osobnih informacija koje su češće puta vrlo osjetljive prirode. Osobne informacije odnose se na informacije pomoću kojih je moguće identificirati određenu osobu. Mogu se pojaviti u bilo kojem obliku i zabilježiti na bilo koji način. Osobne informacije mogu se odmah prepoznati (pacijentovo ime i prezime) ili biti potencijalno prepoznatljive (prezime i predgrađe).

Takve informacije sakupljamo i procesuiramo samo u svrhe obrade isplata prema shemi VPTAS-a.

Ured VPTAS-a ima odgovornost zaštititi osobne informacije i osigurati da se one koriste samo u svrhe u koje su sakupljene.

Načela privatnosti informacija postavljaju niz zakonskih obveza u skladu s kojima se mora postupati s osobnim informacijama. To se odnosi na sve organizacije društvenog sektora i pokriva sve stadije informacijskog ciklusa, od sakupljanja do korištenja, dijeljenja i uklanjanja osobnih informacija. Ova načela osiguravaju kontinuiranu zaštitu privatnosti u svim dijelovima Department of Health & Human Services. Načela o privatnosti informacija odražavaju se u ministarstvenoj izvaji o zaštiti privatnosti, koja usvaja zakonska načela kao minimum standarda.

Da bi se provela i obračunala isplata, možda ćemo vaše osobne informacije morati dati i vanjskim strankama, kao što su npr. pružatelji smještaja i prijevoznih usluga.

Ako ste uznemireni zbog toga što su se vaše osobne informacije dale nekom drugom bez vašeg pristanka (ili ako imate drugu žalbu u svezi povrede privatnosti), možete se žaliti Povjereniku za zaštitu privatnosti i osobnih podataka ili pak Povjereniku za zdravstvene usluge.

Ako je neka druga legislacija u suprotnosti sa zakonom o privatnosti, druga legislacija ima prednost. Na primjer, ukoliko *Zakon o privatnosti i zaštiti osobnih podataka iz 2014. (Privacy and Data Protection Act 2014)* nalaže da se određene informacije o pacijentu moraju zaštititi, one se neće zaštititi od Viktorijskog Ombudsmana u slučajevima koji su pokriveni *Zakonom o ovlastima Ombudsmana iz 1973. (Ombudsman Act 1973.)*

**Ako odlučite ne dati nam svoje osobne informacije ili nam pružite samo dio informacija koje su zatražene, možda nećemo biti u stanju procesuirati vašu molbu ili žalbu.**

Imate pravo na pristup svojim osobnim zdravstvenim informacijama u skladu sa *Zakonom o slobodi informacija iz 1982. (Freedom of Information Act 1982.)\**



## Procjena

Department of Health & Human Services zadržava pravo provođenja redovitih procjena svih VPTAS zahtjeva. To uključuje, ali se ne ograničava na pristup informacijama pacijenata, pratitelja i odobrenih liječnika specijalista, glede podataka koji se nalaze na VPTAS obrascu za ulaganje žalbi.

Za dodatne informacije o ministarstvenoj polici zaštite privatnosti, posjetite internet stranicu o pitanjima privatnosti, na adresi <[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.

## Povjerenik zdravstvenih službi

Povjerenika zdravstvenih službi moguće je kontaktirati na:

Žalbe i informacije	ili pišite na adresu:
Telefon: 1300 582 113	Health Services Commissioner
Fax: (03) 9032 3111	Level 26, 570 Bourke Street
E-mail: <a href="mailto:hsc@dhhs.vic.gov.au">hsc@dhhs.vic.gov.au</a>	Melbourne VIC 3000

## Ured Povjerenika za privatnost i zaštitu podataka

Ured Povjerenika za privatnost i zaštitu podataka (Viktorijska služba za privatnost i zaštitu podataka) moguće je kontaktirati na:

**Telefon:** 1300 666 444

**Fax:** 1300 666 445

**E-mail:** [enquiries@privacy.vic.gov.au](mailto:enquiries@privacy.vic.gov.au)

**Internet stranica:** [www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)

Adresa:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

ili pišite na:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

\* Za informacije o slobodi informacija (Fol), posjetite internet stranicu ministarstva Department of Health & Human Services na:<[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.





