

ملاحظات: سياسة الشكاوى، والمدح والمراجعات

برنامج ولاية فيكتوريا لمساعدة المريض في المواصلات



لاستلام هذه الطبعة بشكل سهل يرجى الإتصال بمكتب برنامج ولاية فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل (VPTAS) على الرقم 1300 737 073 بواسطة 13 36 77 National Relay Service إذا كنت بحاجة لذلك، أو عبر الإيميل vptas@dhhs.vic.gov.au

تصريح ونشر حكومة ولاية فيكتوريا، Treasury Place 1، ملبورن.

© حقوق الطبع محفوظة لحكومة فيكتوريا، كانون الأول/ديسمبر 2015

هذا العمل مرخص بموجب رخصة Creative Commons Attribution 4.0 (creativecommons.org/licenses/by/4.0). لكم حرية إعادة استخدام هذا العمل بموجب تلك الرخصة، شرط أن تعترفوا بأن الكاتب هو حكومة فيكتوريا، وأن تشيروا إلى أي تغييرات تدخلونها وأن تلتزموا بالشروط الأخرى للرخصة. لا تنطبق الرخصة على أي ماركة أو علامة بما في ذلك رمز حكومة فيكتوريا وصورها أو أعمالها الفنية.

حيث يرد مصطلح "أبوريجني" فإنه يشير إلى الشعب الأبوريجني وجزر طورز سترايت. يتم الإحتفاظ بكلمة "أصلي" عندما تكون جزءاً من عنوان لتقرير أو برنامج أو إشارة إلى مرجع معين.

رقم الإصدار الدولي ISBN 978-0-7311-6838-5 (مطبوعة)

رقم الإصدار الدولي ISBN 978-0-7311-6839-2 (pdf)

متاحة في الموقع www.health.vic.gov.au/ruralhealth

طباعة Sovereign Press, Ballarat على ورق مستدام (1503001)

ملاحظات: سياسة الشكاوى، والمدح والمراجعات

تلتزم الوزارة Department of Health & Human Services بالحفاظ على مستوى رفيع الجودة وتحسين إجراءات VPTAS بشكل مستمر، بما في ذلك نظام تعامل مع الشكاوى والمراجعات يحترم ويستجيب للمرضى والمستهلكين ومقدمي العناية والمهنيين الصحيين والموظفين في مكتب خطة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS.

تودّ الوزارة معرفة كيفية إدارة خطة المساعدة في النقل VPTAS على أفضل وجه، لمساعدة سكان أرياف فيكتوريا في الوصول إلى الخدمات الطبية المتخصصة التي يحتاجونها. إن إصغافنا لكم ومعرفة إهتماماتكم حول هذه الخطة يساعدنا في تحسين الإجراءات لجميع سكان فيكتوريا الذين يحتاجون للإستعانة بالخطة. يمكنك طلب مراجعة إما تقديم ملاحظاتك من خلال تقديم شكوى أو تقديم مديح حول برنامج VPTAS.

ما هي الشكاوى، أو المدح أو طلب المراجعة؟

الشكاوى هي تعبير مدوّن ومسجّل عن عدم الرضا عن أيّ من الخدمات التي يقدّمها مكتب VPTAS. المدح هي التعبير عن تقدير وتقديم ملاحظة إيجابية حول أيّ من الخدمات التي يقدّمها مكتب VPTAS. يتعلق طلب المراجعة بطلب محدّد تكون قد قدّمته إلى مكتب VPTAS لدعمك أنت والمرافق أو المرافقين في تكاليف السفر و/أو الإقامة. إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة التي تتلقاها من مكتب VPTAS يمكنك طلب مراجعة هذا القرار.

كيفية تقديم ملاحظاتك أو طلب مراجعة

إننا نشجّع أيّ شخص يرغب في تقديم الملاحظات (شكاوى أو مدح)، أو في السؤال عن نتيجة طلب "خطة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS"، أو في طلب مراجعة، أن يتصل بمكتب VPTAS:

مكالمة مجانية: 1300 737 073

إذا لم يتم التمكن من حلّ مسألتك أو استفسارك في هذه النقطة تستطيع إيداع طلب خطي للمراجعة أو إيداع شكوى عن طريق اتّباع الإجراء الموضّح أدناه.

إيداع شكوى أو طلب مراجعة

يحق لجميع المرضى أو والديهم أو الوصي الشرعي طلب مراجعة قرار بشأن طلب قُدّم إلى مكتب VPTAS أو لتقديم شكوى. ليس هناك كلفة أو رسم لإيداع طلب مراجعة أو لتقديم شكوى.

يلزم تقديم ملاحظاتك (شكواك أو مديحك) أو طلب مراجعة:

1. خطأً

2. بالبريد العادي أو الإلكتروني إلى مدير VPTAS

إرسال بالبريد الإلكتروني:

إرسال بالبريد العادي:

vptas@dhhs.vic.gov.au

مكتب إدارة VPTAS

PO Box 712

Ballarat VIC 3380

3. في غضون ثلاثة أشهر من استلام إخطار من مكتب VPTAS بان جزءاً من الطلب أو كله قد رُفِض، و

4. مع أي معلومات إضافية سوف تدعم طلبك. لست بحاجة إلى إرفاق طلبك الأساسي، ومفكرة السفر أو الإيصالات، التي أرسلتها سابقاً إلى مكتب إدارة VPTAS.

أحتاج لمساعدة؟

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم طلب المراجعة أو لتقديم ملاحظاتك يرجى الإتصال بـ:

مكتب VPTAS على رقم المكالمة المجانية: 1300 737 073

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في لغة غير الإنجليزية يرجى الإتصال بنا عبر خدمة الترجمة الهاتفية القومية على الرقم:

ترجمة هاتفية فورية: 131 450

الحجز المسبق لخدمة الترجمة الهاتفية: 1300 655 081

شكواك أو طلبك لمراجعة

لقد تم تأسيس مرحلتين لعملية الشكاوى والمراجعة من أجل توفير إجراءات منصفة وشفافة.

المرحلة 1

1. سوف ينظر مدير "خطة حكومة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS" بشكواك أو طلبك للمراجعة مقابل التوجيهية لـ VPTAS والسارية في وقت تقديم طلبك الأساسي. تتاح المبادئ التوجيهية لـ VPTAS في الموقع الإلكتروني <<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>
2. سوف يتم الإقرار باستلام جميع الشكاوى و/أو طلبات المراجعة بواسطة البريد خلال أسبوع من استلامها.

3. سوف يكتب إليك مدير خطة حكومة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل رسالة حول حصيلة المراجعة أو ملاحظاته في غضون شهر واحد (30 يوماً) من استلام مكتب VPTAS لطلب المراجعة.
4. يتم احترام خصوصيتك وسرية معلوماتك في جميع الأوقات توافراً مع "مبادئ الخصوصية" المنصوص عليها في قانون 2014 لحماية الخصوصية والبيانات (فيكتوريا) *Privacy and Data Protection Act 2014 (Vic)*، وقانون 2001 للسجلات الصحية (فيكتوريا) *Health Records Act 2001 (Vic)* وقانون 2006 لميثاق حقوق الإنسان وواجباته (فيكتوريا) *Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 (Vic)*.

المرحلة 2

1. إذا كنت قد طرحت مصادر قلقك مع مدير "خطة حكومة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS" وما زلت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك إرسال ملاحظاتك إلى "وحدة الشكاوى المتعلقة بالنزاهة والخصوصية" التابعة لـ *Department of Health & Human Services* للحصول على مزيد من المعلومات راجع الموقع الإلكتروني للوزارة <www.health.vic.gov.au/complaints>
 2. إن "وحدة الشكاوى المتعلقة بالنزاهة والخصوصية" هي الوحدة المركزية في الوزارة لإدارة الشكاوى.
 3. سوف تقوم "وحدة الشكاوى المتعلقة بالنزاهة والخصوصية" بإعلام مكتب "خطة حكومة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS" بأنها قد تلقت شكاوك وبأنها سوف تتقصى الأمر. ويقوم مدير أعلى بمراجعة وتقصي أمر مسألتك وردّ مكتب VPTAS.
- يمكنك تقديم شكاوك إلى "وحدة الشكاوى المتعلقة بالنزاهة والخصوصية" بريدياً، أو بواسطة الإيميل أو الهاتف.

مكالمة هاتفية مجانية:	بالبريد الإلكتروني إلى:	بالبريد العادي إلى:
1300 884 706	complaints.reception@dhhs.vic.gov.au	Department of Health & Human Services Manager, Complaints, Integrity and Privacy Unit GPO Box 4057 Melbourne VIC 3000

اللجوء إلى المحقق العام في الشكاوى في فيكتوريا

1. إذا بقيت غير راضٍ عن النتيجة (من مدير "خطة حكومة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS" ومن "وحدة الشكاوى المتعلقة بالنزاهة والخصوصية") تستطيع إيداع شكوى لدى المحقق العام في قضايا بين المواطنين والحكومة الفيكتورية "أومبودسمان".
2. المحقق العام الفيكتوري هو مسؤول مستقل أمام مجلس نواب حكومة فيكتوريا. ويقوم مكتبه بتقصي الشكاوى حول الأفعال الإدارية التي تتخذها وكالات الحكومة الفيكتورية، بما في ذلك الوزارات مثل وزارة الخدمات الصحية والبشرية ومكتب إدارة VPTAS في هذه الوزارة.
3. عموماً، يقبل المحقق العام الفيكتوري النظر في شكوى فقط بعد أن تكون الوزارة قد ردّت على شكاوك أو طلبك للمراجعة (المرحلتان 1 و 2).

تستطيع الإتصال بمكتب المحقق العام الفيكتوري لمناقشة قضاياك أو لتقديم شكوى، بالطرق التالية:

هاتفياً:	عبر الإنترنت:	بالبريد العادي إلى:
9613 6222 أو بالإتصال في رقم المكالمة المجانية 1800 806 314 (للمناطق الإقليمية والريفية فقط)	www.ombudsman.vic.gov.au/ Complaints/Make-a-Complaint	Victorian Ombudsman Level 1 North Tower 459 Collins Street Melbourne VIC 3000

يرجى الملاحظة إنه يجب تقديم الشكاوى عموماً بشكل خطي إلى المحقق العام الفيكتوري.

هناك منشورات إعلامية لمساعدة غير الناطقين بالإنجليزية والذين يودون الإتصال بمكتب المحقق العام الفيكتوري باللغات التسعة عشرة السائدة في المجتمع في فيكتوريا عبر صفحة "الترجمات Translations" والتي يمكن الإطلاع عليها في www.ombudsman.vic.gov.au/translations

ماذا يحدث في المعلومات التي يتم جمعها حول الشكاوى والمراجعات؟

قد يشمل التحقيق في شكاوىك أو طلبك للمراجعة مشاركة معلوماتك الشخصية مع جهات معنية ضمن Department of Health & Human Services للتوصل إلى حلّ. وتُستخدَم المعلومات الإحصائية بشأن الشكاوى والإقتراحات أيضاً لتحسين طريقة إجراء مكتب VPTAS لمعاملات طلبات السفر والإقامة ولفهم احتياجات سكان أرياف فيكتوريا على نحو أفضل عندما يسافرون لتلقي خدمات طبية متخصصة.

يتم استخدام معلوماتك لهذه الأغراض بعناية مضبوطة حرصاً على توافيقها مع قانون 2014 لحماية الخصوصية والبيانات (فيكتوريا) *Privacy and Data Protection Act 2014 (Vic)*، وقانون 2001 للسجلات الصحية (فيكتوريا) *Health Records Act 2001 (Vic)*. تستطيع العثور على مزيد من المعلومات حول واجبات الوزارة وشروط إدارتها للسجلات الصحية في www.health.vic.gov.au/healthrecords وحول إدارة معلوماتك الشخصية في www.dataprotection.vic.gov.au

لمزيد من المعلومات حول الإتصال بـ“مفوض الخدمات الصحية” و“مفوض الخصوصية وحماية البيانات” يرجى النظر في قسم “الخصوصية” (التالي).

الخصوصية

يلتزم مكتب خطة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS بحماية خصوصيتكم.

يشمل تسديد التكاليف للمرضى جمع وتخزين كمية كبيرة من المعلومات الشخصية والحساسة جداً في الغالب. وتشير المعلومات الشخصية إلى المعلومات التي تسمح بمعرفة هوية الشخص. ويمكن أن تظهر بأي شكل وأن تُدوّن بأي طريقة. ويمكن التعرف على هوية الشخص من معلوماته الشخصية بشكل فوري (من إسم المريض) أو بشكل محتمل (إسم العائلة والضاحية التي يسكن فيها).

نقوم بجمع هذه المعلومات الشخصية ونتعامل معها فقط لأغراض إدارة وتسيير إجراءات الدفعات لطلبات خطة المساعدة في النقل VPTAS.

تقع على عاتق مكتب VPTAS مسؤولية حماية المعلومات الشخصية وضمان التعاطي معها بشكل صحيح واستخدامها فقط للغرض المقصود منها عند جمعها.

تحدّد "مبادئ خصوصية المعلومات" واجبات تشريعية للتعامل مع المعلومات الشخصية، تنطبق على جميع منظمات القطاع العام وتغطي جميع مراحل دورة المعلومات من وقت جمعها إلى وقت استخدامها، ومن وقت الإفصاح عنها إلى وقت التخلص منها. وتضمن هذه المبادئ حماية الخصوصية بطريقة ثابتة في كل أقسام Department of Health & Human Services. تنعكس مبادئ خصوصية المعلومات في بيان الوزارة حول سياسة الخصوصية الذي يعتمد المبادئ التشريعية كحدّ أدنى للمعايير.

لإجراء وتقديم الدفعات وتسديد التكاليف، فإننا قد نفصح عن معلوماتك الشخصية إلى جهات خارجية مثل مزوّدي الإقامة والمواصلات.

إذا كان لديك تظلماً حول إطلاق معلوماتك دون موافقتك (أو أي شكوى أخرى بشأن الخصوصية) يمكن أن ترفع مخاوفك إلى مفوض حماية الخصوصية والبيانات أو يمكنك تقديم شكوى إلى مفوض السجلات الصحية فيما يتعلق بمعلوماتك الصحية الخاصة.

إذا كان هناك تشريع آخر يناقض قانون الخصوصية، فإن التشريع الآخر هو الذي يغلب. مثلاً على ذلك، إذا كان هناك اقتراح للإحتفاظ بمعلومات عن مريض ما توافقاً مع قانون 2014 لحماية الخصوصية والبيانات Privacy and Data Protection Act 2014، فإنه لا يمكن إخفاء هذه المعلومات والتكتم عنها عن الأومبودسمان الفيكتوري، حيث إن قانون 1973 للأومبودسمان Ombudsman Act 1973 يستوجب معرفتها.

إذا اخترت عدم تقديم معلوماتك الشخصية أو تقديم جزء فقط من المعلومات المطلوبة، فقد لا نتمكن من تسيير معاملة طلبك.

يحقّ لك الإطلاع على معلوماتك الشخصية من خلال قانون 1982 لحرية المعلومات*
Freedom of Information Act 1982

التدقيق

تحتفظ Department of Health & Human Services بحق إجراء تدقيقات دورية في جميع طلبات "خطة حكومة فيكتوريا لمساعدة المريض في النقل VPTAS"، وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الإطلاع على معلومات من المرضى ومرافقيهم والاختصاصيين الطبيين المعتمدين تتعلق بتفاصيل تم تقديمها في استمارة طلب VPTAS.

للحصول على معلومات إضافية عن سياسة الخصوصية في الوزارة، راجع موقع الخصوصية الإلكتروني في <www.dhhs.vic.gov.au/privacy>

مفوض الخدمات الصحية

يمكن الإتصال بمفوض الخدمات الصحية على:

شكاوى ومعلومات	أو أكتب رسالة إلى:
هاتف: 1300 582 113	Health Services Commissioner
فاكس: (03) 9032 3111	Level 26, 570 Bourke Street
بريد إلكتروني: hsc@dhhs.vic.gov.au	Melbourne VIC 3000

مكتب مفوض الخصوصية وحماية البيانات

يمكن الإتصال بمكتب مفوض الخصوصية وحماية البيانات (الخصوصية وحماية البيانات فيكتوريا) على:

هاتف: 1300 666 444

فاكس: 1300 666 445

إيميل: enquiries@privacy.vic.gov.au

الموقع الإلكتروني: www.dataprotection.vic.gov.au

مقر المكتب:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

أو أكتب رسالة إلى:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

* للحصول على معلومات عن طلبات حرية الإطلاع على المعلومات راجع الموقع الإلكتروني لـ Department of Health & Human Services في <www.dhhs.vic.gov.au/privacy>

