

# 反馈：投诉、表扬和复审政策

## 维多利亚州病人交通补助计划（VPTAS）



如需本出版物的无障碍格式版本，请联系VPTAS办公室，电话：1300 737 073  
（如果需要，可使用National Relay Service，13 36 77），或发电子邮件至  
vptas@dhhs.vic.gov.au

由维多利亚州政府（1 Treasury Place, Melbourne）授权和出版。

©维多利亚州，2015年12月

本文根据“知识共享署名4.0许可协议”获得授权许可（[creativecommons.org/licenses/by/4.0](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0)）。你可以根据该许可随意重复使用本文，前提是你声明本文作者是维多利亚州，如有改动应予说明，并遵守其它许可条款。本许可不适用于任何品牌，包括维多利亚州政府徽标、图像或艺术作品。

使用“原住民”一词时特指原住民和托雷斯海峡岛民。报告或计划的标题中或引言中的“土著”一词将被保留。

ISBN 978-0-7311-6840-8（印刷版）

ISBN 978-0-7311-6841-5（pdf版）

可在网站[www.health.vic.gov.au/ruralhealth](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth)上获取

由Sovereign Press, Ballarat使用再生纸（1503001）印刷

# 反馈：投诉、表扬和复审政策

Department of Health & Human Services致力于维持高标准并持续改进VPTAS的各项流程，包括为病人、消费者、照顾者、医疗人员和VPTAS办公室员工提供一个尊重人的和反应迅速的投诉和复审处理系统。

本部希望了解我们能如何最好地管理VPTAS，帮助维多利亚州农村居民获得他们需要的专科医疗服务。通过聆听你的意见，了解你关于VPTAS的任何担忧，这将帮助我们为需要使用该计划的所有维多利亚州居民改进流程。

你可以请求复审，或通过投诉或表扬提供关于VPTAS的反馈。

## 什么是投诉、表扬或复审请求？

投诉是对VPTAS办公室提供的任何服务以书面形式表示不满意。

表扬是对VPTAS办公室提供的任何服务表示感谢并给予正面的反馈。

复审请求与你向VPTAS办公室提交的关于你或陪同人员的交通和/或住宿补贴的特定申请有关。如果你对VPTAS办公室给你的结果不满，可以请求对该决定进行复审。

## 如何提供反馈或请求复审

VPTAS办公室鼓励希望提供反馈（投诉或表扬）、询问VPTAS申请结果或请求复审的任何人联系VPTAS办公室：

**免费电话：1300 737 073**

如果你的问题或疑问目前无法解决，你可以根据下述流程书面提出复审请求或提出投诉。

### 提出投诉或请求复审

所有病人或其父母/法定监护人都有权请求对VPTAS办公室所作的申请决定进行复审，或提出投诉。提出复审请求或投诉没有收费或费用。

提出反馈（投诉或表扬）或请求复审应该：

**1. 采用书面形式**

**2. 通过邮寄或电子邮件提交给VPTAS经理**

邮寄地址：

电邮地址：

**VPTAS Office**

**vptas@dhhs.vic.gov.au**

**PO Box 712**

**Ballarat VIC 3380**

- 3. 在收到VPTAS办公室通知称部分或全部申请已被拒绝后三个月内提出，并且**
- 4. 提供能证实你的请求的任何额外信息。** 你无需提供此前已经提供给VPTAS办公室的原始申请、出行日志或收据。

## 需要协助？

如果你需要帮助提出复审请求或提供反馈，请致电：

**VPTAS办公室：免费电话：1300 737 073**

如果你需要英语以外其它语言的帮助，请通过全国电话口译服务致电：

**即时电话口译：131 450**

**预定电话口译：1300 655 081**

## 你的投诉或复审请求

本部已制定了包含两个阶段的投诉和复审流程，以确保流程公平和透明。

### 第一阶段

1. VPTAS经理将根据你提出原始申请之时有效的VPTAS指导原则考虑你的投诉或复审请求。VPTAS指导原则可在网站<<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>上获取。
2. 所有投诉和/或复审请求都将在收到后一星期内通过邮件确认收讫。

3. VPTAS经理将在VPTAS办公室收到复审请求后一个月（30天）内写信给你告知你的复审或反馈的结果。
4. 你的隐私和保密在任何时候都将根据《2014年维多利亚州隐私和数据保护法》【*Privacy and Data Protection Act 2014 (Vic)*】、《2001年维多利亚州医疗记录法》【*Health Records Act 2001 (Vic)*】和《2006年维多利亚州居民权和责任宪章法》【*Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 (Vic)*】中规定的隐私原则得到尊重。

## 第二阶段

1. 如果你向VPTAS经理提出了你的担忧，但对结果依然不满，你可以将你的反馈提交给Department of Health & Human Services的投诉、廉政和隐私中心（Complaints, Integrity and Privacy Unit）。如需更多信息，请参考本部的投诉信息网站<[www.health.vic.gov.au/complaints](http://www.health.vic.gov.au/complaints)>。
2. 投诉、廉政和隐私中心是本部管理投诉的中心。
3. 投诉、廉政和隐私中心将通知VPTAS办公室你的投诉已被收到并将得到调查。一名高级经理将复审和调查你的担忧和VPTAS办公室的答复。

你可以通过邮寄、电子邮件或电话向投诉、廉政和隐私中心提交你的投诉。

| 邮寄地址：  | 电邮地址：                                | 免费电话：        |
|--|--------------------------------------|--------------|
| Department of Health & Human Services<br>Manager, Complaints, Integrity and Privacy Unit<br>GPO Box 4057<br>Melbourne VIC 3000 | complaints.reception@dhhs.vic.gov.au | 1300 884 706 |

## 联系维多利亚州调查专员署

1. 如果你对VPTAS经理以及投诉、廉政和隐私中心给予的结果依然不满，你可以向维多利亚州调查专员署提出投诉。
2. 维多利亚州调查专员是维多利亚州议会的一名独立官员。调查专员署调查关于维多利亚州政府机构，包括Department of Health & Human Services及其VPTAS办公室等部门采取的行政行为的投诉。
3. 调查专员通常只会在本部已对你的投诉或复审请求作出答复（第一和第二阶段）后才会受理投诉。

你可以通过以下方式联系维多利亚州调查专员署讨论你的问题或提出投诉：

| 邮寄地址：  | 网上：   | 电话：   |
|--|---|---|
| Victorian Ombudsman<br>Level 1 North Tower<br>459 Collins Street<br>Melbourne VIC 3000 | <a href="http://www.ombudsman.vic.gov.au/Complaints/Make-a-Complaint">www.ombudsman.vic.gov.au/<br/>Complaints/Make-a-Complaint</a> | 9613 6222<br>或免费电话1800 806<br>314（仅限区域性或<br>农村地区） |

请注意，投诉通常需要以书面形式提交给维多利亚州调查专员署。

调查专员署网站的翻译（Translations）页面上有采用维多利亚州最常用的19种外语编写的资料手册，为希望联系维多利亚州调查专员署的不说英语的人们提供协助，网址：<[www.ombudsman.vic.gov.au/translations](http://www.ombudsman.vic.gov.au/translations)>。

## 所收集的投诉和复审相关信息会如何处理？

调查你的投诉或复审请求可能涉及在Department of Health & Human Services 内其它相关部门共享你的个人信息以期得到解决方案。关于投诉和建议的统计信息也会被用于改进VPTAS办公室对交通和住宿申请的处理方式，并更好地了解维多利亚州农村居民出行获取专科医疗服务时的需求。

出于这些目的使用你的信息受到精心控制，以确保遵守《2014年隐私和数据保护法》（*Privacy and Data Protection Act 2014*）和《2001年医疗记录法》（*Health Records Act 2001*）。<[www.health.vic.gov.au/healthrecords](http://www.health.vic.gov.au/healthrecords)>和<[www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)>网站上分别有关于本部管理医疗记录和管理个人信息的义务和要求的更多信息。

如需医疗服务专员（Health Services Commissioner）以及隐私和数据保护专员（Commissioner for Privacy and Data Protection）的联系信息，请参见“隐私”部分（下一章）。

# 隐私

VPTAS办公室致力于保护你的隐私。

向病人提供报销涉及收集和储存大量经常是高度敏感的个人<sup>1</sup>信息。个人信息是指能使某人被确认身份的信息。它能以任何形式存在，并以任何方式被记录。个人信息可以是直接身份信息（病人姓名）或潜在身份信息（姓氏和区）。

我们仅出于管理和处理VPTAS申请付款的目的收集和<sup>2</sup>处理这些个人信息。

VPTAS办公室有责任保护个人信息，并确保信息得到妥善处理，仅用于信息收集时所针对的目的。

《信息隐私原则》（Information Privacy Principles）规定了处理个人信息的法定义务。这些原则适用于所有公共部门组织，并涵盖信息周期的所有阶段，从个人信息的收集到使用、披露和处理。这些原则确保在整个Department of Health & Human Services内以稳定一致的方式保护隐私。《信息隐私原则》反映在本部的隐私政策声明中，该声明以法律原则作为最低标准。

为管理和处理付款和报销，我们可能会向住宿和交通服务机构等外部机构披露你的个人信息。

如果你因为信息未经你同意就被披露而感到不满（或有任何其它隐私投诉），你可以向隐私和数据保护专员提出你的担忧；如果事关你的个人医疗信息，可向医疗服务专员提出投诉。

如果其它法律与隐私法矛盾，则以其它法律为准。例如，根据《2014年隐私和数据保护法》（*Privacy and Data Protection Act 2014*）应该隐瞒的病人信息会因《1973年调查专员法》（*Ombudsman Act 1973*）要求而不得向维多利亚州调查专员隐瞒。

**如果你选择不提供你的个人信息，或只提供部分所要求的信息，我们可能无法处理你的申请。**

你有权通过《1982年信息自由法》（*Freedom of Information Act 1982*）查阅你的个人信息。\*

## 审计

Department of Health & Human Services保留对所有VPTAS申请开展定期审计的权利。这包括但不限于查阅病人、陪同人员和经批准的医疗专家提供的，与VPTAS申请表上提供的资料相关的信息。

如需关于本部隐私政策的更多信息，请访问隐私网页  
<[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>。

## 医疗服务专员

医疗服务专员的联系方式：

| 投诉和信息  | 或写信到：                        |
|--|------------------------------|
| 电话：1300 582 113  | Health Services Commissioner |
| 传真：(03) 9032 3111  | Level 26, 570 Bourke Street  |
| 电邮： <a href="mailto:hsc@dhhs.vic.gov.au">hsc@dhhs.vic.gov.au</a> | Melbourne VIC 3000           |

## 隐私和数据保护专员署

隐私和数据保护专员署（维多利亚州隐私和数据保护）的联系方式：

**电话：**1300 666 444

**传真：**1300 666 445

**电邮：**[enquiries@privacy.vic.gov.au](mailto:enquiries@privacy.vic.gov.au)

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

**地址：**

Level 6, 121 Exhibition Street

Melbourne

或写信到：

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

\* 如需关于信息自由（FoI）请求的信息，请访问Department of Health & Human Services网站<[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>。





