

Feedback: Política de queixas, elogios e revisões

Programa de Assistência de Transporte de Pacientes de Victoria (VPTAS)



Para receber esta publicação num formato acessível por favor telefone aos Serviços do VPTAS no número 1300 737 073, através do National Relay Service 13 36 77 se necessário, ou e-mail vptas@dhhs.vic.gov.au

Autorizado e publicado pelo Governo de Victoria, 1 Treasury Place, Melbourne.

© State of Victoria, Dezembro de 2015.

Este trabalho está licenciado ao abrigo de uma licença Creative Commons Attribution 4.0 (creativecommons.org/licenses/by/4.0). Você poderá reusar o trabalho nos termos dessa licença, na condição de que credite o Estado de Victoria como autor, indicando se foram feitas alterações e respeite os outros termos de licença. A licença não se aplica a qualquer marca incluindo o logotipo do Governo de Victoria, imagens ou obras de arte.

Nos casos em que o termo "Aborígene" é utilizado refere-se a ambos os povos Aborígenes e das Ilhas do Estreito de Torres. Indígena é retido quando é parte do título de um relatório, programa ou citação.

ISBN 978-0-7311-6840-8 (impresso)

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

Disponível em www.health.vic.gov.au/ruralhealth

Impresso por Sovereign Press, Ballarat em papel sustentável (1503001)

Feedback: Política de queixas, elogios e revisões

O Department of Health & Human Services está empenhado em manter um alto padrão e melhorar continuamente os processos do VPTAS incluindo fornecer um respeitoso e ágil sistema de tratamento e de revisão de queixas para os pacientes, consumidores, educadores e profissionais de saúde e os funcionários dos Serviços do VPTAS.

O departamento quer saber como podemos gerir da melhor maneira o VPTAS para ajudar a população rural de Victoria a aceder aos serviços médicos especializados que eles necessitam. Ouvindo-o e conhecendo quaisquer preocupações que você possa ter sobre o VPTAS, isso nos ajudará a melhorar o processo para todos os residentes de Victoria que precisam este programa.

Você pode pedir uma revisão ou fornecer feedback fazendo uma queixa ou um elogio sobre o VPTAS.

O que é uma queixa, um elogio ou pedido de revisão?

Uma queixa é uma expressão de insatisfação registada com qualquer dos serviços realizados pelos Serviços do VPTAS.

Um elogio é um comentário positivo e apreciação sobre qualquer dos serviços realizados pelos Serviços do VPTAS.

Um pedido de revisão é em relação a um pedido específico que você submeteu aos Serviços do VPTAS para viagens e/ou um subsídio de alojamento para você ou um(uns) acompanhante(s). Se não estiver satisfeito com o resultado que você receber dos Serviços do VPTAS você pode pedir que esta decisão seja revista.

Como fornecer feedback ou pedir uma revisão

Qualquer pessoa que pretenda fornecer feedback (uma queixa ou elogio), perguntar sobre o resultado de um pedido ao VPTAS ou pedir uma revisão é encorajada a entrar em contato com os Serviços do VPTAS:

Chamada grátis: 1300 737 073

Se o seu problema ou consulta não pode ser resolvido nessa altura você pode apresentar um pedido por escrito para uma revisão ou apresentar uma queixa seguindo o processo descrito abaixo.

Submissão de uma queixa ou pedido de revisão

Todos os pacientes ou seus pais/tutores legais têm o direito de pedir uma revisão de uma decisão tomada pelos Serviços do VPTAS ou de apresentar uma queixa. Não é cobrada nenhuma taxa ou encargo para a apresentação de um pedido de revisão ou para apresentar uma queixa.

Você precisa submeter o seu feedback (queixa ou elogio) ou pedido de revisão:

1. **por escrito**
2. **por correio ou email** para o **VPTAS Manager**
Enviado por correio para: **VPTAS Office**
PO Box 712
Ballarat VIC 3380
Enviado por email: **vptas@dhhs.vic.gov.au**
3. no prazo de três meses a contar da recepção da notificação dos Serviços do VPTAS que parte ou a totalidade do pedido foi rejeitado, e
4. **com qualquer informação adicional que irá fundamentar o seu pedido.**
Você não precisa incluir o seu pedido original, diário de viagem ou recibos, que tenham sido anteriormente enviados os Serviços do VPTAS.

Precisa de ajuda?

Se você precisar de ajuda para fazer seu pedido de revisão ou para fornecer feedback por favor telefone para os:

Serviços do VPTAS: Chamada grátis 1300 737 073

Se você precisar de ajuda em um idioma diferente do inglês por favor telefone através do Serviço de Intérpretes por Telefone nacional:

Interpretação imediata pelo telefone: 131 450

Marcação de reserva prévia de intérprete por telefone: 1300 655 081

Submissão de uma queixa ou pedido de revisão

Foi estabelecido um processo de queixas e de revisão em duas fases para proporcionar um processo equitativo e transparente.

Fase 1

1. O Director do VPTAS irá considerar a sua queixa ou pedido de revisão em vista das directrizes do VPTAS em vigor no momento em que você submeter o seu pedido original. As directrizes do VPTAS estão disponíveis em <<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>
2. A recepção de todas as reclamações e/ou pedidos de revisão será feita por correio electrónico no prazo de uma semana a contar da recepção.

3. O Director do VPTAS irá escrever-lhe sobre o resultado de sua revisão ou feedback dentro de um mês (30 dias) do pedido de revisão ter sido recebido pelos Serviços do VPTAS.
4. Sua privacidade e confidencialidade serão sempre respeitadas em conformidade com os princípios de privacidade definidos na *Lei de Protecção de Dados e Privacidade de 2014 [Privacy and Data Protection Act 2014]* (Vic), na *Lei de Registos de Saúde de 2001 [Health Records Act 2001]* (Vic) e na *Lei da Carta dos Direitos Humanos e Responsabilidades de 2006 [Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006]* (Vic).

Fase 2

1. Se tiver manifestado as suas preocupações ao Director do VPTAS e ainda estiver insatisfeito com os resultados, você pode enviar o seu feedback para a Unidade de Queixas, Integridade e Privacidade [*Complaints, Integrity and Privacy Unit*] do Department of Health & Human Services. Para mais informações consulte o site de informações de queixas do departamento <www.health.vic.gov.au/complaints>.
2. A Unidade de Reclamações, Integridade e Privacidade é a unidade central do departamento para gerir reclamações.
3. A Unidade de Queixas, Integridade e Privacidade irá avisar os Serviços do VPTAS de que a sua queixa foi recebida e será investigada. Um gerente sénior irá analisar e investigar as suas preocupações e a resposta dos Serviços do VPTAS.

Você pode enviar a sua queixa à Unidade de Queixas, Integridade e Privacidade por correio, correio electrónico ou telefone.

Por correio para:	Envie por mail para:	Chamada telefónica grátis
Department of Health & Human Services Manager, Complaints, Integrity and Privacy Unit PO Box 4057 Melbourne VIC 3000	complaints.reception@dhhs.vic.gov.au	1300 884 706

Ir ao Provedor de Justiça de Victoria [Ombudsman]

1. Se você ainda não estiver satisfeito com o resultado (tanto do Gerente do VPTAS quanto da Unidade de Reclamações, Integridade e Privacidade) você pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça de Victoria.
2. O Provedor de Justiça de Victoria é um funcionário independente do Parlamento de Victoria. A Provedoria de Justiça investiga queixas sobre as acções administrativas tomadas pelas agências do governo de Victoria, incluindo departamentos tais como o Department of Health & Human Services e o seu VPTAS Office.
3. Geralmente o Provedor de Justiça aceita apenas uma queixa após o departamento ter respondido à sua queixa ou pedido de revisão (Fase 1 e 2).

Você pode entrar em contacto com o gabinete do Provedor de Justiça de Victoria para discutir seus problemas ou para apresentar uma queixa:

Por correio para:	On-line em:	Telefone:
Victorian Ombudsman Level 1 North Tower 459 Collins Street Melbourne VIC 3000	www.ombudsman.vic.gov.au/ Complaints/Make-a-Complaint	9613 6222 ou ligue grátis para 1800 806 314 (apenas áreas regionais e rurais)

Por favor note que as queixas geralmente têm de ser apresentadas por escrito ao Provedor de Justiça de Victoria.

Folhetos para ajudar pessoas que não falam inglês que desejam aceder ao gabinete do Provedor de Justiça de Victoria estão disponíveis nas 19 línguas mais comuns faladas em Victoria na página de traduções [*Translations page*], que pode ser acedida em <www.ombudsman.vic.gov.au/translations>

O que acontece com as informações recolhidas sobre queixas e comentários?

Investigar a sua queixa ou pedido de revisão pode envolver compartilhar suas informações pessoais com outras áreas relevantes dentro do Department of Health & Human Services, para chegar a uma resolução. Informações estatísticas sobre as reclamações e sugestões também são usadas para melhorar a forma como os Serviços do VPTAS processam pedidos de viagem e de alojamento e melhor compreender as necessidades dos residentes rurais de Victoria quando viajam para serviços de medicina especializada.

A utilização da sua informação para estes fins é cuidadosamente controlada para garantir que é feita em conformidade com a *Lei de Privacidade e de Protecção de Dados de 2014 [Privacy and Data Protection Act 2014]* e a *Lei de Registos de Saúde de 2001 [Health Records Act 2001]*. Você pode encontrar mais informações sobre as obrigações e os requisitos do departamento na gestão de registos de saúde em <www.health.vic.gov.au/healthrecords> e sobre a gestão de sua informação pessoal em <www.dataprotection.vic.gov.au>.

Para obter informações sobre como contactar o Comissário de Serviços de Saúde e o Comissário para Privacidade e Protecção de Dados, por favor vá para a secção de '**Privacidade**' (próxima).

Privacidade

Os Serviços do VPTAS estão empenhados em proteger a sua privacidade.

Fornecer reembolso aos pacientes envolve recolher e armazenar uma grande quantidade de informações pessoais e muitas vezes altamente sensíveis. Informações pessoais referem-se à informação que permite que uma pessoa seja identificada. Ela pode aparecer de qualquer forma e ser registada em qualquer modo. Informações pessoais podem ser imediatamente identificáveis (nome do paciente) ou potencialmente identificáveis (um sobrenome e subúrbio).

Nós recolhemos e lidamos com essas informações pessoais somente para fins de administração e processamento de pagamentos para pedidos para o VPTAS.

Os Serviços do VPTAS têm a responsabilidade de proteger informações pessoais e garantir que elas sejam tratadas de forma adequada e utilizadas apenas para os fins para os quais eram pretendidas quando recolhidas.

Os Princípios de Privacidade de Informação estabelecem obrigações legais para o tratamento de informações pessoais. Estas aplicam-se a todas as organizações do sector público e abrangem todas as fases do ciclo de informação, desde a recolha até a divulgação e descarte de informações pessoais. Estes princípios garantem que a privacidade é protegida de uma maneira consistente através de todo o Department of Health & Human Services. Os Princípios de Privacidade de Informação estão reflectidos na declaração de política de privacidade do departamento, que adopta os princípios legislativos como normas mínimas.

Para administrar e processar os pagamentos e reembolsos, poderemos divulgar suas informações pessoais a terceiros tais como provedores de alojamento e de transporte.

Se tiver uma reclamação sobre informação que esteja a ser divulgada sem o seu consentimento (ou qualquer outra queixa sobre a privacidade) você pode encaminhar suas preocupações ao Comissário para a Protecção de Privacidade e de Dados ou você pode queixar-se ao Comissário dos Serviços de Saúde em relação às suas informações pessoais sobre saúde.

Se outra legislação contrariar a lei de privacidade, a outra legislação prevalecerá. Por exemplo, se foi proposto reter as informações sobre um paciente em conformidade com a *Lei de Privacidade e de Protecção de Dados de 2014 [Privacy and Data Protection Act 2014]*, esta informação não pôde ser recusada ao Provedor de Justiça de Victoria, quando for exigida pela *Lei da Provedoria de Justiça de 1973 [Ombudsman Act 1973]*.

Se você optar por não fornecer suas informações pessoais ou fornecer apenas parte das informações solicitadas, nós poderemos não ser capazes de processar o seu pedido.

Você tem um direito de acesso às suas informações pessoais através da *Lei de Liberdade de Informação de 1982 [Freedom of Information Act 1982]*.*

Auditoria

O Department of Health & Human Services reserva-se o direito de realizar auditorias regulares sobre todos os pedidos do VPTAS. Isso inclui, mas não está limitado a, aceder a informações de pacientes, acompanhantes e especialistas médicos aprovados em relação aos detalhes fornecidos no formulário de pedido ao VPTAS.

Para mais informações sobre a política de privacidade do departamento, visite o site de privacidade em <www.dhhs.vic.gov.au/privacy>.

Comissário dos Serviços de Saúde

O Comissário dos Serviços de Saúde é contactável por:

Queixas e informação	ou escreva para:
Telefone: 1300 582 113 Fax: (03) 9032 3111 E-mail: hsc@dhhs.vic.gov.au	Comissário dos Serviços de Saúde Level 26, 570 Bourke Street Melbourne VIC 3000

Gabinete do Comissário para a Protecção de Dados e Privacidade

O Gabinete do Comissário para a Protecção de Dados e Privacidade (Privacy and Data Protection Victoria) é contactável por:

Telefone: 1300 666 444

Fax: 1300 666 445

Email: enquiries@privacy.vic.gov.au

Website: www.dataprotection.vic.gov.au

Localizado em:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

ou escreva para:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

* Para informações sobre pedidos de liberdade de informação (Fol), visite o site do Department of Health & Human Services em <www.dhhs.vic.gov.au/privacy>.

