

# Отзывы и предложения: Правила, касающиеся жалоб, благодарностей и пересмотра решений

Программа помощи в оплате расходов на транспорт пациентам штата Виктория (Victorian Patient Transport Assistance Scheme - VPTAS)



Для того, чтобы получить эту публикацию в доступном формате, просим позвонить в отдел VPTAS по номеру 1300 737 073, используя, при необходимости, National Relay Service 13 36 77, или написать сообщение по электронной почте по адресу [vptas@dhhs.vic.gov.au](mailto:vptas@dhhs.vic.gov.au)

Утверждено и опубликовано Правительством штата Виктория, 1 Treasury Place, Melbourne.

© Штат Виктория, декабрь 2015 года

Данная публикация осуществлялась в соответствии с лицензией Creative Commons Attribution 4.0 ([creativecommons.org/licenses/by/4.0](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0)). Вы можете повторно использовать данную публикацию в соответствии с этой лицензией при условии ссылки на штат Виктория как на автора, с указаниями на все изменения и соблюдая все прочие условия лицензии. Лицензия не распространяется на символику (в том числе на логотип Правительства штата Виктория), изображения и графическое оформление.

В тех случаях, когда используется слово "абориген", имеются в виду аборигены и выходцы с островов Торресова пролива. Термин "исконный" сохраняется там, где он употреблен в заголовке отчета или программы, а также в цитате.

ISBN 978-0-7311-6840-8 (в печатном виде)

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

Имеется на веб-сайте [www.health.vic.gov.au/ruralhealth](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth)

Отпечатано в типографии Sovereign Press, Ballarat на экологически чистой бумаге (1503001)

# Отзывы и предложения: Правила, касающиеся жалоб, благодарностей и пересмотра решений

Department of Health & Human Services предпринимает все усилия для обеспечения высокого качества обслуживания и постоянно совершенствует методы работы VPTAS, в том числе основанную на уважении и оперативную систему рассмотрения жалоб и пересмотра решений для потребителей услуг, пациентов, тех, кто предоставляет им уход, медицинских работников и работников отдела VPTAS.

Работники департамента хотели бы знать, как им лучше организовать осуществление программы VPTAS, чтобы обеспечить жителям сельских районов штата Виктория наилучший доступ к необходимым им услугам медицинских специалистов. Прислушиваясь к вашему мнению и узнавая о том, что у вас вызывает беспокойство в связи с осуществлением программы VPTAS, мы сможем усовершенствовать методы работы на пользу всем жителям штата Виктория, которым необходима эта программа.

Вы можете попросить о пересмотре решения или высказать свое мнение о программе VPTAS в виде жалобы или благодарности.

## Что такое жалоба, благодарность и просьба о пересмотре решения?

**Жалоба** – это зарегистрированное выражение недовольства услугами, предоставляемыми отделом VPTAS.

**Благодарность** – выражение признательности и положительные отзывы об услугах, предоставляемых отделом VPTAS.

Вы можете подать **просьбу о пересмотре решения** в отношении конкретного поданного вами в отдел VPTAS заявления о возмещении вам и вашему сопровождающему (сопровождающим) расходов на проезд и/или проживание. Если вы не согласны с ответом, полученным из отдела VPTAS, вы можете попросить о пересмотре решения.

## Куда направить отзывы и предложения и обратиться с просьбой о пересмотре решения

Все, кто желает высказать свое мнение об услугах (подать жалобу или выразить благодарность), узнать результаты рассмотрения заявления о возмещении расходов в рамках VPTAS или подать просьбу о пересмотре решения, могут обратиться в отдел VPTAS:

**Бесплатный звонок:** 1300 737 073

Если возникшие у вас проблемы или вопросы в данный момент разрешить не удастся, то вы можете подать просьбу в письменном виде о пересмотре решения или подать жалобу в соответствии с процедурой, описанной ниже.

### Подача жалобы или просьбы о пересмотре решения

Все пациенты и их родители/официальные опекуны имеют право подать просьбу о пересмотре решения в связи с заявлением о возмещении расходов, принятого отделом VPTAS, или подать жалобу. Плата за просьбу о пересмотре решения или за подачу жалобы не взимается.

Если вы хотите высказать свое мнение об услугах (подать жалобу или выразить благодарность) или подать просьбу о пересмотре решения, то вам необходимо сделать это:

1. **в письменном виде**
2. **по обычной или электронной почте** в адрес **менеджера VPTAS**  
Почтовый адрес: **Отдел VPTAS  
PO Box 712  
Ballarat VIC 3380**  
Адрес электронной почты: **vptas@dhhs.vic.gov.au**
3. **в течение трех месяцев** с момента получения уведомления из отдела VPTAS о том, что вам отказано или частично отказано в вашем заявлении, и
4. **представить дополнительную информацию в обоснование вашего запроса.**  
Вам нет необходимости прилагать исходное заявление, подробные данные о поездках и квитанции, которые вы ранее посылали в отдел VPTAS.

## Вам нужна помощь?

Если вам нужна помощь для того, чтобы подать просьбу о пересмотре решения или высказать мнение об услугах, просим позвонить в:

**отдел VPTAS по номеру: 1300 737 073 (бесплатный звонок)**

Если вам нужна помощь переводчика, просим позвонить в общенациональную Телефонную переводческую службу:

**Немедленный перевод по телефону: 131 450**

**Перевод по телефону по предварительной записи: 1300 655 081**

## Ваша жалоба или просьба о пересмотре решения

Для обеспечения объективности и прозрачности процесса рассмотрения жалоб и пересмотра решений предусмотрена процедура, состоящая из двух этапов.

### 1-й этап

1. Менеджер VPTAS рассмотрит вашу жалобу или просьбу о пересмотре решения в соответствии с руководством VPTAS, действующим на момент подачи первоначального заявления. Руководство VPTAS имеется на веб-сайте <<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>.
2. Подтверждение получения жалобы и/или просьбы о пересмотре решения будет послано по почте в течение недели.

3. Менеджер VPTAS сообщит вам в письменном виде о результатах пересмотра решения или рассмотрения вашего отклика в течение месяца (30 дней) с момента получения отделом VPTAS просьбы о пересмотре решения.
4. Защита вашей частной информации и конфиденциальность будет строго соблюдаться в соответствии с принципами защиты частной информации, сформулированными в Законе штата Виктория "О конфиденциальности и защите данных" от 2014 года (*Privacy and Data Protection Act 2014 (Vic)*), Законе штата Виктория "О медицинской документации" от 2001 года (*Health Records Act 2001 (Vic)*) и Законе штата Виктория "О хартии прав и обязанностей граждан" от 2006 года (*Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 (Vic)*).

## 2-й этап

1. Если вы выразили свою озабоченность менеджеру VPTAS и по-прежнему недовольны результатом, то вы можете направить свои отзывы в Отдел жалоб, профессиональной этики и защиты частной информации Department of Health & Human Services. Более подробная информация о жалобах имеется на веб-сайте департамента <[www.health.vic.gov.au/complaints](http://www.health.vic.gov.au/complaints)>.
2. Отдел жалоб, профессиональной этики и защиты частной информации (Complaints, Integrity and Privacy Unit) является основным подразделением департамента по рассмотрению жалоб.
3. Отдел жалоб, профессиональной этики и защиты частной информации сообщит в отдел VPTAS о получении и рассмотрении вашей жалобы. Проблемы, вызвавшие вашу обеспокоенность, и ответ отдела VPTAS будут рассмотрены одним из руководящих работников.

Вы можете передать свою жалобу в отдел жалоб, профессиональной этики и защиты частной информации по почте, электронной почте или по телефону.

По почте:	По электронной почте:	По телефону (бесплатный звонок):
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

## Обращение к Омбудсмену штата Виктория

1. Если вас не устраивают результаты рассмотрения вашей жалобы (и менеджером VPTAS, и отделом жалоб, профессиональной этики и защиты частной информации), то вы можете подать жалобу Омбудсмену штата Виктория.
2. Омбудсмен штата Виктория – это независимое должностное лицо при Парламенте штата Виктория. Отдел Омбудсмена рассматривает жалобы на административные меры, предпринятые государственными органами штата Виктория, в том числе такими департаментами как Department of Health & Human Services и его отдел VPTAS.
3. Как правило, Омбудсмен принимает жалобу только после того как департамент ответил на жалобу или просьбу о пересмотре решения (1-й и 2-й этап).

Вы можете обратиться в отдел Омбудсмена для обсуждения возникших у вас проблем или подачи жалобы:

По почте:	Онлайн:	По телефону:
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 или позвонив по номеру 1800 806 314 для бесплатного звонка (только для звонков из регионов и сельской местности штата)

Просим учесть, что жалобы Омбудсмену штата Виктория, как правило, должны подаваться в письменном виде.

Брошюры на 19 наиболее распространенных языках в штате Виктория для тех, кто желает обратиться к Омбудсмену штата Виктория и не говорит по-английски, имеются в разделе “Переводы” на <[www.ombudsman.vic.gov.au/translations](http://www.ombudsman.vic.gov.au/translations)>.

## Что происходит с информацией, собранной в связи с жалобами и пересмотром решений?

При рассмотрении вашей жалобы может возникнуть необходимость поделиться вашей частной информацией с другими подразделениями Department of Health & Human Services с целью разрешения той или иной проблемы. Статистическая информация, касающаяся жалоб и предложений, также используется для совершенствования методов рассмотрения отделом VPTAS заявлений о возмещении расходов на проезд и проживание и для изучения потребностей жителей сельских районов штата Виктория, которым приходится совершать поездки, чтобы воспользоваться услугами медицинских специалистов.

Использование вашей информации для этих целей находится под строгим контролем для обеспечения исполнения Закона "О конфиденциальности и защите данных" от 2014 года (*Privacy and Data Protection Act 2014*) и Закона "О медицинской документации" от 2001 года (*Health Records Act 2001*). Более подробная информация об обязательствах департамента и требованиях в вопросах обращения с медицинской документацией имеется на веб-сайте <[www.health.vic.gov.au/healthrecords](http://www.health.vic.gov.au/healthrecords)>, а правила защиты личной информации – на веб-сайте <[www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)>.

Информация об Уполномоченном по услугам в сфере здравоохранения (Health Services Commissioner) и Уполномоченном по вопросам конфиденциальности и защиты данных (Commissioner for Privacy and Data Protection) имеется в разделе **"Защита частной информации"** (далее в этой брошюре).

## Защита частной информации

Отдел VPTAS предпринимает все необходимое для защиты вашей частной информации.

Возмещение расходов пациентам предполагает сбор и хранение больших объемов личной и, зачастую, весьма деликатной информации. Личная информация – это информация, позволяющая определить человека как конкретное лицо. Она может выражаться в самых разных формах и записываться самыми разными способами. Личная информация может позволить немедленно идентифицировать человека (имя и фамилия пациента) или создавать возможности для идентификации (фамилия и район проживания).

Мы собираем такую личную информацию и используем ее только с целью осуществления программы и оформления выплат по заявлениям о возмещении расходов в рамках VPTAS.

Отдел VPTAS обязан защищать личную информацию, обеспечивать надлежащий порядок обращения с ней и использовать эту информацию только в тех целях, для которых она собрана.

Принципы защиты частной информации определяют правовые обязательства при обращении с частной информацией. Они касаются всех организаций государственного сектора и относятся ко всем этапам информационного цикла - от сбора до использования личной информации, передачи ее другим лицам и организациям и удаления. Эти принципы позволяют использовать единообразные методы обеспечения конфиденциальности во всех подразделениях Department of Health & Human Services.

Принципы защиты частной информации находят отражения в положении департамента о защите частной информации, в котором законодательные принципы принимаются в качестве минимальных стандартов.

В ходе осуществления программы, оформления выплат и перевода сумм возмещения расходов мы можем передавать вашу личную информацию третьим сторонам, например, организациям или компаниям, предоставляющим транспорт или жилье.

Если у вас есть жалобы в связи с передачей вашей информации без вашего разрешения (или другие жалобы в связи с нарушением конфиденциальности), то вы можете высказать свою озабоченность Уполномоченному по вопросам конфиденциальности и защиты данных (Commissioner for Privacy and Data Protection) или направить жалобу Уполномоченному по услугам в сфере здравоохранения (Health Services Commissioner) в отношении личной медицинской информации.

Если другие законодательные акты противоречат закону о защите частной информации, то эти другие законодательные акты играют главенствующую роль. Например, если предложено не предоставлять информацию о пациенте в соответствии с Законом "О конфиденциальности и защите данных" от 2014 года (*Privacy and Data Protection Act 2014*), то такая информация не может не передаваться Омбудсмену штата Виктория, если она требуется в соответствии с Законом "Об омбудсмене" от 1973 года (*Ombudsman Act 1973*).

**Если вы решите не предоставлять свою личную информацию или предоставить только часть требуемой информации, то мы, возможно, не сможем рассмотреть ваше заявление о возмещении расходов.**

Вы имеете право доступа к своей личной информации в соответствии с Законом "О свободе информации" от 1982 года (*Freedom of Information Act 1982*).\*

## Аудиторские проверки

Department of Health & Human Services оставляет за собой право проводить регулярные аудиторские проверки по всем заявлениям о возмещении расходов в рамках VPTAS. Это включает, среди прочего, доступ к информации, полученной от пациентов, сопровождающих и утвержденных медицинских специалистов в отношении данных, внесенных в бланк заявления о возмещении расходов в рамках VPTAS.

Более подробная информация о руководящих принципах департамента в вопросах защиты частной информации имеется на веб-сайте защиты частной информации <[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.

## Уполномоченный по услугам в сфере здравоохранения (Health Services Commissioner)

Контактные данные Уполномоченного по услугам в сфере здравоохранения (Health Services Commissioner):

Жалобы и информация	или по почте:
Телефон: 1300 582 113	Health Services Commissioner
Факс: (03) 9032 3111	Level 26, 570 Bourke Street
Эл. почта: <a href="mailto:hsc@dhhs.vic.gov.au">hsc@dhhs.vic.gov.au</a>	Melbourne VIC 3000

## Отдел Уполномоченного по вопросам конфиденциальности и защиты данных (Commissioner for Privacy and Data Protection)

Контактные данные отдела Уполномоченного по вопросам конфиденциальности и защиты данных (Commissioner for Privacy and Data Protection или Privacy and Data Protection Victoria):

**Телефон:** 1300 666 444

**Факс:** 1300 666 445

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

**Веб-сайт:** [www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)

Местонахождение:

Level 6, 121 Exhibition Street  
Melbourne

или по почте:

GPO Box 24014  
Melbourne VIC 3001

\* Информация о запросах в рамках законодательства о свободе информации (Foi) имеется на веб-сайте Department of Health & Human Services <[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.





