

# Повратни информации: Правилник за поплаки, пофалби и ревизија

Викториска програма за помош при превоз на пациенти (VPTAS)



За да ја добиете оваа публикација во достапен формат, ве молиме телефонирајте на канцеларијата на VPTAS на 1300 737 073 користејќи ја службата National Relay Service на 13 36 77 ако е потребно, или испратете имејл на [vptas@dhhs.vic.gov.au](mailto:vptas@dhhs.vic.gov.au)

Одобрила и објавила Викториската влада, 1 Treasury Place, Мелбурн.

© Држава Викторија, декември 2015

Ова дело е лиценцирано во согласност со лиценцата Creative Commons Attribution 4.0 ([creativecommons.org/licenses/by/4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)). Вие можете слободно да го користите делото според таа лиценца, под услов како автор да ја наведете Државата Викторија, да назначите ако се направени измени и да се придржувате на другите услови на лиценцата. Лиценцата не се однесува на кое и да е брендирање, вклучувајќи ги логото на Викториската влада, сликите и уметничките дела.

Кога е користен изразот „абориџински“, тој се однесува и на Абориџините и на луѓето од островите во Теснецот Торес. Терминот „домороден“ е задржан кога е дел од наслов на извештај, програма или цитат.

ISBN 978-0-7311-6840-8 (печатено издание)

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

Достапно на [www.health.vic.gov.au/ruralhealth](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth)

Печатено од Sovereign Press, Ballarat на одржлива хартија (1503001)

# Повратни информации: Правилник за поплаки, пофалби и ревизија

Department of Health & Human Services е посветен на одржувањето висок стандард и постојано подобрување на процесите на VPTAS, вклучувајќи систем на учтиво и услужливо разгледување на поплаки и барања за ревизија поднесени од пациенти, корисници, негуватели, здравствени професионалци и персоналот на канцеларијата на VPTAS.

Министерството сака да знае како можеме најдобро да ја спроведуваме VPTAS, за да помогнеме на Викторијците од внатрешноста да им се достапни специјалистичките медицински услуги што им се потребни. Слушајќи ве вас и дознавајќи за сите проблеми што можеби ги имате со VPTAS, ќе нѝ помогне да го подобриме процесот за сите Викторијци кои имаат потреба да ја користат програмата.

Вие може да побарате ревизија или да дадете повратни информации поднесувајќи поплака или давајќи пофалба за VPTAS.

## Што е поплака, пофалба или барање за ревизија?

**Поплака** е регистрирано изразување на незадоволство од која и да е услуга направена од канцеларијата на VPTAS.

**Пофалба** е оддавање признание и давање позитивни повратни информации за која и да е услуга направена од канцеларијата на VPTAS.

**Барањето за ревизија** се однесува на ваше конкретно барање за субвенција за патување и/или сместување за вас и вашиот придружник/придружници, што сте го поднеле до канцеларијата на VPTAS. Ако не сте задоволни со одговорот што сте го добиле од канцеларијата на VPTAS, може да побарате тоа решение да биде преразгледано (ревизија).

## Како да дадете повратни информации или да побарате ревизија

Секој кој сака да даде повратни информации (поплака или пофалба), да праша за резултатот на барањето од VPTAS или да бара ревизија, треба да се јави на канцеларијата на VPTAS:

**Бесплатни повици:** 1300 737 073

Ако вашиот проблем или прашање не може да се реши во таа фаза, може да поднесете писмено барање за ревизија или да вложите поплака применувајќи го подолу наведениот процес.

## Поднесување поплака или барање за ревизија

Сите пациенти или нивните родители/законски старатели имаат право да побараат ревизија на решението што канцеларијата на VPTAS го донела во врска со нивното барање или да поднесат поплака. Поднесувањето барање за ревизија или поплака не се наплатава.

Вашите повратни информации (поплака или пофалба) или барањето за ревизија треба да ги поднесете:

1. **написмено**
2. **по пошта или со имејл до менаџерот на VPTAS**  
По пошта: **VPTAS Office**  
**PO Box 712**  
**Ballarat VIC 3380**  
Со имејл: **vptas@dhhs.vic.gov.au**
3. **во рок од три месеци** откако сте добиле известување од канцеларијата на VPTAS дека вашето барање делумно или целосно е одбиено, и
4. **заедно со сите дополнителни информации што ќе го поткрепат вашето барање.** **Не треба** да го праќате вашето првично барање, патен дневник или сметкопотврди, кои претходно сте ги пратиле на канцеларијата на VPTAS.

## Ако ви треба помош

Ако ви треба помош да го составите барањето за ревизија или да дадете повратни информации, ве молиме телефонирајте на

**Канцеларијата на VPTAS на бесплатниот телефон 1300 737 073**

Ако ви треба помош на јазик кој не е англиски, ве молиме јавете се на Телефонската преведувачка служба

**За преведување по телефон веднаш: 131 450**

**За да закажете преведување по телефон: 1300 655 081**

## Вашата поплака или барање за ревизија

Заради обезбедување праведен и транспарентен процес, воспоставен е процес за разгледување на поплаки и барања за ревизија во две фази.

### Прва фаза

1. Менаџерот на VPTAS ќе ја разгледа вашата поплака или барање за ревизија во согласност со правилникот на VPTAS што се применувал во времето кога сте го поднеле вашето првично барање. Правилникот на VPTAS е на располагање на <http://go.vic.gov.au/1epXMN>.
2. Приемот на сите поплаки и/или барања за ревизија ќе биде потврден со писмо во рок од една недела по приемот.

3. Менаџерот на VPTAS ќе ве извести со писмо за резултатот на вашето барање за ревизија или на повратната информација во рок од еден месец (30 дена) од денот кога канцеларијата на VPTAS го примила вашето барање за ревизија.
4. Вашата приватност и доверливост ќе бидат почитувани во секое време, во согласност со Принципите за приватност утврдени со *викторискиот Закон за приватност и заштита на податоци од 2014 година [Privacy and Data Protection Act 2014 (Vic)]*, *викторискиот Закон за здравствени записи од 2001 година [Health Records Act 2001 (Vic)]* и *викторискиот Закон за Повелбата за човековите права и обврски од 2006 година [Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 (Vic)]*.

## Втора фаза

1. Ако на менаџерот на VPTAS сте му ги изнеле вашите забелешки, но не сте задоволни од резултатот, тие информации може да ги пратите до Одделението за поплаки, доследност и приватност (Complaints, Integrity and Privacy Unit) на Department of Health & Human Services. За повеќе информации видете на веб страницата на Одделението за информации во врска со поплаки, на [www.health.vic.gov.au/complaints](http://www.health.vic.gov.au/complaints).
2. Одделението за поплаки, доследност и приватност е централен оддел на министерството за разгледување на поплаки.
3. Одделението за поплаки, доследност и приватност ќе ја извести канцеларијата на VPTAS дека ја примило вашата поплака и дека ќе ја испита. Менаџер на повисока позиција ќе ги преразгледа и истражи вашите забелешки и критики, како и одговорот на канцеларијата на VPTAS.

Вашата поплака може да ја поднесете до Одделението за поплаки, доследност и приватност по пошта, со имејл или по телефон.

По пошта на адреса:	Со имејл на адреса:	Бесплатно по телефон:
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

## Обраќање до викторискиот правобранител

1. Ако не сте задоволни со одговорот (и од менаџерот на VPTAS и од Одделението за жалби, доследност и приватност), поплака може да поднесете до викторискиот правобранител (Victorian Ombudsman).
2. Викторискиот правобранител е независен службеник на викторискиот Парламент. Канцеларијата на правобранителот ги испитува поплаките во врска со административните постапки на викториските владини агенции, меѓу кои и органи како што се Department of Health & Human Services и неговата канцеларија на VPTAS.
3. Општо земено, правобранителот ќе прифати да разгледува поплака само откако одделот одговорил на вашата поплака или барање за ревизија (прва и втора фаза).

Вие можете да стапите во врска со канцеларијата на викторискиот правобранител за да разговарате за вашите проблеми или за да поднесете поплака:

По пошта на адреса:	По интернет на:	По телефон на:
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 на бесплатниот број 1800 806 314 (само од регионални и рурални области)

Ве молиме имајте предвид дека, општо земено, поплаките до викторискиот правобранител треба да се поднесуваат на писмено.

Брошури за помош на луѓето кои не зборуваат англиски, а сакаат да стапат во врска со канцеларијата на викторискиот правобранител, се на располагање на 19 јазици кои најмногу се зборуваат во Викторија на страницата „Translations” (Преводи) на веб страницата <[www.ombudsman.vic.gov.au/translations](http://www.ombudsman.vic.gov.au/translations)>.

## Што се случува со информациите собрани од поплаките и ревизиите?

За да се дојде до решение, испитувањето на вашата поплака или барање за ревизија може да вклучува споделување на вашите лични информации со други соодветни одделенија во Department of Health & Human Services. Статистичките податоци за поплаките и предлозите се користат за подобрување на начинот на кој канцеларијата на VPTAS ги обработува барањата за надомест на трошоците за патување и сместување, и исто така заради подобро разбирање на потребите на Викторијците од руралните области кога патуваат заради медицински специјалистички услуги.

Користењето на вашите информации за тие цели се контролира внимателно, за да се обезбеди дека тоа се прави во согласност со *Законот за приватност и заштита на податоци од 2014 година (Privacy and Data Protection Act 2014)* и *Законот за медицински записи од 2001 година (Health Records Act 2001)*. Повеќе информации за обврските на министерството и за условите за работа со медицински записи може да најдете на <[www.health.vic.gov.au/healthrecords](http://www.health.vic.gov.au/healthrecords)>, а за работата со вашите лични информации на <[www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)>.

За информации како да стапите во врска со началникот на здравствените служби (Health Services Commissioner) и со началникот за приватност и заштита на податоци (Commissioner for Privacy and Data Protection) ве молиме видете во (следното) поглавје **„Приватност“**.

# Приватност

Канцеларијата на VPTAS е посветена на заштитата на вашата приватност.

Надоместувањето на трошоците на пациентите вклучува собирање и чување на голем број лични и често многу чувствителни информации. Поимот „лични информации“ се однесува на податоци врз основа на кои може да биде откриен нечиј идентитет. Тоа може да биде во кој и да е облик и регистрирано на кој и да е начин. Личните информации може веднаш да го откриваат идентитетот (името на пациентот) или потенцијално да го откриваат идентитетот (презиме и населба).

Ние ги собираме и користиме тие лични информации само за административни потреби и обработка на исплатите во врска со барањата од VPTAS.

Канцеларијата на VPTAS е должна да ги заштити личните информации и да обезбеди со нив да се работи соодветно и да се користат само за целта за која се собрани.

Принципите за приватност на информациите ги утврдуваат службените обврски при работа со лични информации. Тоа се однесува на сите организации во јавниот сектор и ги опфаќа сите фази од движењето на информациите, од собирањето до користењето, објавувањето и отстранувањето на личните податоци. Овие принципи обезбедуваат доследна заштита на приватноста во Department of Health & Human Services. Принципите за приватност на информациите се одразени во изјавата на министерството за принципите на приватност, која ги усвојува законските принципи како минимални стандарди.

Заради административни потреби и обработка на исплатите и надоместоците, вашите лични информации може да ги откриеме на надворешни странки како што се давателите на услуги на сместување и превоз.

Ако сте незадоволни затоа што информации се дадени без ваша согласност (или имате каква и да е друга поплака во врска со приватноста), може да му се обратите на началникот за приватност и заштита на податоци или да поднесете поплака до началникот на здравствените служби во врска со вашите лични здравствени информации.

Ако некој друг закон е во противречност со закони за приватност, ќе се применува тој друг закон. На пример, ако е предложено да не се открива некоја информација за пациент во согласност со *Законот за приватност и заштита на податоци од 2014 година (Privacy and Data Protection Act 2014)*, таа информација не може да не му биде откриена на викторискиот правобранител, бидејќи тоа е предвидено со *Законот за народен правобранител од 1973 година (Ombudsman Act 1973)*.

**Ако одберете да не ги дадете вашите лични информации или да дадете само дел од бараните информации, ние можеби нема да можеме да го обработиме вашето барање.**

Вие имате право на пристап на вашите лични информации според *Законот за слобода на информациите од 1982 година (Freedom of Information Act 1982)*.\*



## Проверка

Department of Health & Human Services го задржува правото да прави редовни проверки на сите барања до VPTAS. Тоа вклучува, но не е ограничено на пристап до информации од пациентите, придружниците и одобрените медицински специјалисти во врска со податоците дадени во образецот за барање од VPTAS.

За повеќе информации за правилникот за приватност на министерството видете на веб страницата за приватноста на <[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.

## Началник на здравствените служби

Со началникот на здравствените служби (Health Services Commissioner) може да се стапи во врска на:

Поплаки и информации	или пишувајте на адреса:
Телефон: 1300 582 113	Health Services Commissioner
Факс: (03) 9032 3111	Level 26, 570 Bourke Street
Електронска пошта: <a href="mailto:hsc@dhhs.vic.gov.au">hsc@dhhs.vic.gov.au</a>	Melbourne VIC 3000

## Канцеларија на началникот за приватност и заштита на податоци

Со Канцеларијата на началникот за приватност и заштита на податоци (Privacy and Data Protection Victoria) може да се стапи во контакт на:

**Телефон:** 1300 666 444

**Факс:** 1300 666 445

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

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

Локација:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

или пишете на адреса:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

- \* За информации во врска со барања за слобода на информациите (FoI), одете на веб страницата на Department of Health & Human Services на <[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.





