

## **Greek**

### **Δικαιώματα Πελατών**

Οι πελάτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του Κέντρου ή συμμετέχουν στα προγράμματα και δραστηριότητες που παρέχονται από το Κέντρο έχουν τα παρακάτω δικαιώματα:

- Το δικαίωμα σε ποιοτική και πλήρης σεβασμού υγειονομική φροντίδα ανεξάρτητα του φύλου, φυλής, κοινωνικής θέσης ή σεξουαλικής προτίμησης, λαμβάνοντας υπόψη πράγματα όπως πολιτισμική καταγωγή, κατάσταση υγείας ή ειδικές ανάγκες.
- Το δικαίωμα σε εμπιστευτική (συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης της ανωνυμίας) και διακριτική φροντίδα, όπου γίνονται σεβαστά τα προσωπικά δεδομένα και αξιοπρέπεια, σ' ένα ασφαλές και μη απειλητικό περιβάλλον.
- Το δικαίωμα σε επαρκείς πληροφορίες σχετικά με όλους τους τομείς των υπηρεσιών που παρέχονται ή της διαθέσιμης θεραπείας, προκειμένου να κάνουν ενημερωμένες επιλογές σχετικά με την υγειονομική φροντίδα τους. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι ευκολοκατανόητες και σε κατάλληλη γλώσσα.
- Το δικαίωμα συγκατάθεσης, ή άρνησης θεραπείας, (μέσα στα νομικά όρια) ή άρνησης συμμετοχής σε εκπαιδευτικά ή ερευνητικά προγράμματα, συμπεριλαμβανομένης της παροχής θεραπείας από φοιτητές.
- Το δικαίωμα να αποφασίζουν εάν θα υπάρξει διερμηνέας ή φοιτητής σε μια επίσκεψη.
- Το δικαίωμα να έχουν συνήγορο\* (*Εάν θέλετε πληροφορίες για το πώς να βρείτε επαγγελματία συνήγορο, ρωτήστε τον χορηγό παροχής υπηρεσιών σας για την καταλληλότερη υπηρεσία υπεράσπισης για σας*).
- Το δικαίωμα να ζητούν να τους βλέπει άλλο μέλος του προσωπικού.
- Το δικαίωμα να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων για τη φροντίδα τους, σύμφωνα με ένα αμοιβαία συμφωνηθέν σχέδιο ενεργειών.
- Το δικαίωμα να κάνουν παράπονο για την υπηρεσία ή τη θεραπεία που λαβαίνουν από το Κέντρο και να αναμένουν ότι αυτό το παράπονο θα ερευνηθεί κατάλληλα και εμπιστευτικά. Οι πελάτες δεν θα αδικηθούν στη λήψη συνεχόμενων υπηρεσιών μετά την υποβολή παραπόνου.
- Το δικαίωμα να διαβάζουν τα αρχεία υγείας τους σύμφωνα με τον Κανονισμό Προσωπικών Δεδομένων, Εχεμύθειας και Πρόσβασης του Κέντρου.

### **Υποχρεώσεις Πελατών**

Το Κέντρο NYCH θεωρεί ότι οι πελάτες έχουν ευθύνη για την υγεία και πρόνοιά τους μέχρι του σημείου που αυτό είναι εφικτό. Η προαγωγή μιας αμοιβαίως αποδεκτής συνεργασίας μεταξύ πελατών και χορηγών υπηρεσιών μπορεί να εξασφαλιστεί εάν οι πελάτες γνωρίζουν τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Να δείχνουν εκτίμηση και σεβασμό και να συμπεριφέρονται μ' έναν τρόπο που δεν προκαλεί αδικαιολόγητα προβλήματα στο προσωπικό και σε άλλους χρήστες του Κέντρου.
- Να διατηρούν την εμπιστευτικότητα σχετικά με πληροφορίες για άλλους πελάτες ή συμμετέχοντες σε ομάδες ή προγράμματα που γίνονται στο Κέντρο.
- Να παρέχουν πλήρεις και σωστές πληροφορίες στον χορηγό υπηρεσιών προκειμένου να λαβαίνουν την καλύτερη φροντίδα. Οι πελάτες παροτρύνονται να κάνουν ερωτήσεις, να συζητούν τη θεραπεία και σε περίπτωση αμφιβολίας να ζητούν δεύτερη γνώμη.
- Να έρχονται στα ραντεβού ή να ειδοποιούν όσο το δυνατό νωρίτερα εάν δεν μπορούν να έρθουν.
- Να ακολουθούν τα σχέδια ενεργειών ή θεραπευτικά προγράμματα που έχουν επιλεχτεί κατόπιν διαβουλεύσεων με τον χορηγό υπηρεσιών.

### **Παράπονα, υποδείξεις και απόψεις**

Γραπτά παράπονα ή υποδείξεις μπορούν να τοποθετηθούν στο Κυτίο Υποδείξεων, που βρίσκεται στη Ρεσεψιόν κάθε κέντρου, να δοθούν σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού ή να ταχυδρομηθούν στη διεύθυνση: CEO, North Yarra Community Health, 365 Hoddle Street Collingwood, 3066.

Ενθαρρύνουμε επίσης τα προφορικά παράπονα και μπορούν να γίνουν σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού που θα καταγράψει το παράπονο και θα το διαβιβάσει στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

**ΕΑΝ ΘΕΛΕΤΕ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΝΑ ΤΟ ΠΑΡΕΤΕ ΜΑΖΙ ΣΑΣ  
ΖΗΤΗΣΤΕ ΤΟ ΣΤΗ ΡΕΣΕΨΙΟΝ**

\*Συνήγορος είναι κάποιο άτομο που σας υποστηρίζει και βοηθάει για να εξηγήσετε και να πείτε αυτά που θέλετε. Σας βοηθάει για να διασφαλιστεί ότι οι απόψεις σας εισακούονται, έτσι ώστε να επιλυθούν τα προβλήματά σας. Συνήγορος μπορεί να είναι κάποιος που έχει εκπαιδευτεί ειδικά για να παρέχει αυτή την υπηρεσία ή μπορεί να είναι μέλος της οικογένειάς σας, φίλος ή κάποιος με τον οποίο αισθάνεστε άνετα.

# Τα στοιχεία σας

## Είναι απόρρητα

### Τι γίνεται με τα στοιχεία σας όσο καιρό είσαστε καταναλωτής αυτής της υπηρεσίας

#### Ποίοι Είμαστε ;

Είμαστε μια από τις μερικές νοσηλευτικές και κοινοτικές υπηρεσίες φροντίδας στην περιοχή σας. Εργαζόμαστε όλοι μαζί σε συνεργασία για να ικανοποιήσουμε τις νοσηλευτικές σας ανάγκες.

#### Τι Στοιχεία Συγκεντρώνουμε για Εσάς ;

Κρατάμε το όνομά σας και τα στοιχεία επικοινωνίας στο μητρώο καταναλωτή σας. Άλλα στοιχεία όπως το πρόγραμμα φροντίδας σας και πληροφορίες για την υγεία σας καταγράφονται κάθε φορά που μας επισκέπτεστε.

#### Γιατί Συγκεντρώνουμε Τα Στοιχεία σας ;

Τα στοιχεία που συγκεντρώνουμε μας βοηθάνε να έχουμε ανανεωμένες πληροφορίες για τις ανάγκες σας, έτσι ώστε να μπορούμε να φροντίζουμε για εσάς με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Επίσης χρησιμοποιούμε τα στοιχεία για τον καλύτερο έλεγχο και προγραμματισμό αυτής της υπηρεσίας.

#### Ποιος Άλλος Βλέπει Τα Στοιχεία Σας;

Τα στοιχεία σας μπορούν να τα δούνε μόνο νοσηλευτές αυτής της υπηρεσίας που συνεπάγονται στη φροντίδα σας. Διαφορετικά, αποδεσμεύουμε πληροφορίες για εσάς μόνο αν το δεχτείτε εσείς ή αν απαιτείτε από το νόμο, όπως σε κατάσταση ιατρικής ανάγκης.

#### Άλλες Ερωτήσεις ;

Παρακαλείστε να μιλήσετε σε κάποιον από το προσωπικό μας αν έχετε άλλες ερωτήσεις ή παράπονα για το τι γίνεται με τα στοιχεία σας ενώ είσαστε καταναλωτής μας, ή αν θελήσετε να έχετε πρόσβαση στο μητρώο σας.

#### Τα Δικαιώματά Σας Για Το Τι Γίνονται τα Στοιχεία σας ;

Έχετε το λόγο να εκφράσετε τη γνώμη σας για το τι γίνονται οι πληροφορίες σας. Βασιζόμαστε στις πληροφορίες που μας δίνετε για να μας βοηθήσουν να παρέχουμε την κατάλληλη φροντίδα για εσάς. Αν αποφασίσετε να μην μοιραστείτε μερικές από τις πληροφορίες σας ή να περιορίσετε πρόσβαση στο μητρώο καταναλωτή σας, αυτό είναι δικαίωμά σας, αλλά ίσως να επηρεάσει την ικανότητά μας να σας παρέχουμε με τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες. Μιλήστε μας αν θελήσετε να αλλάξετε ή να ακυρώσετε τη συγκατάθεσή σας.

#### Πώς Θα Προστατευτούν τα Στοιχεία σας ;

Είμαστε δεσμευμένοι να προστατεύουμε το απόρρητο πληροφοριών του μητρώου σας. Το απόρρητο των πληροφοριών σας επίσης προστατεύετε από το νόμο. Χειριζόμαστε τα στοιχεία σας με πλήρη εχεμύθεια και τα αποθηκεύουμε ασφαλώς.

#### Μπορείτε Να Έχετε Πρόσβαση Στα Στοιχεία Σας ;

Ναι, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε πρόσβαση στα στοιχεία σας και να ζητήσετε να διορθωθούν αν χρειαστεί.