

Clients Rights / Turkish

Hizmet Alan Kişilerin Hakları

Merkezimizin hizmetlerini kullanan veya Merkezimiz tarafından sunulan program ve faaliyetlere katılan kişiler aşağıdaki haklara sahiptir:

- Cinsiyet, ırk, sosyal statü veya cinsel tercihine bakılmaksızın, kültürel kökenine, sağlık durumuna ve özel ihtiyaçlarına uygun kaliteli ve saygılı sağlık bakımı hakkı;
- Güvenli bir ortam içinde, şahsi hayatın gizliliğine ve kişinin onuruna saygılı, anlayışlı ve gizlilik ilkesine bağlı (kişinin kimliğinin gizli tutulması da dahil) hizmet alma hakkı;
- Sağlık bakımı konusunda bilgili bir şekilde seçim yapabilmek için, sunulan hizmetler ve tedavi ile ilgili her konuda yeterli bilgi alma hakkı; Bilgi kolay anlaşılabilir bir şekilde ve uygun bir dilde olmalıdır;
- Tedaviye izin vermek veya reddetmek (yasal sınırlar içinde) veya eğitim ve araştırma programlarına katılmayı reddetmek, staj gören öğrenciler tarafından tedavi yapılmasını reddetmek hakkı;
- Randevu sırasında bir tercüman veya öğrenci bulunup bulunmamasına karar verme hakkı;
- Adınıza konuşacak bir sözcü (advocate*) bulunması hakkı; *(Diplomalı bir sözcü edinme hakkında bilgi isterseniz, size en uygun sözcülük servisi hakkında bilgi almak için hizmet sunan kuruluşa danışınız)*
- Başka bir personele devredilmeyi isteme hakkı;
- Ortaklaşa kabul edilen bir eylem planına uygun olarak bakımı hakkında alınan kararlara katılma hakkı;
- Merkezden alınan hizmet ile ilgili bir şikayetini bildirme ve bu şikayetin uygun bir şekilde ve gizlilik içinde incelenmesi hakkı. Hizmet alan kişiler şikayette buldukları için aldıkları hizmette bir kesinti veya olumsuz muamele görmeyeceklerdir;
- Merkezin Şahsi Bilgilerin Gizliliği ve Bilgilere Ulaşma Yönetmeliği çerçevesinde sağlık dosyasını okuma hakkı.

Hizmet Alan Kişinin Sorumlulukları

NYCH mümkün olduğu kadar hizmet alan her kişinin kendi sağlığından ve durumundan sorumlu olduğuna inanmaktadır. Hizmet alan kişiler aşağıdaki sorumlulukların bilincinde olduğu sürece kendileri ve hizmet sunan kuruluşlar arasında her iki tarafda uygun bir işbirliği gerçekleştirilebilir:

- Anlayışlı ve saygılı olmak ve personele ve merkezi kullanan diğer kişilere huzursuzluk verecek bir davranışta bulunmamak;
- Merkezde düzenlenen gruplar veya programlara katılan diğer kişilerin şahsi gizlilik haklarına saygı duymak;
- En iyi tedaviyi görmek için hizmet sunan kuruluşa eksiksiz ve doğru bilgi sunmak. Hizmet alan kişiler bol bol soru sorup bilgi almaya, tedavileri hakkında konuşmaya ve şüpheleri varsa, ikinci bir görüş almaya teşvik edilir;
- Randevuya gelmek ve gelemeyeceklerse en kısa zamanda bildirmek;
- Hizmet sunan kuruluş ile birlikte kararlaştırılan eylem planlarını veya tedavi programlarını yerine getirmek.

Şikayetler, Öneriler ve Görüşler

Yazılı şikayetler veya öneriler her bir merkezdeki Danışma Masalarında (Reception) bulunan Öneriler Kutusuna (Suggestion Box) atılabilir, her hangi bir personelimize verilebilir veya postalanabilir: CEO, North Yarra Community Health, 365 Hoddle Street Collingwood, 3066.

Şikayetler sözlü olarak da bildirilebilir. Personelimiz bu şikayeti yazarak, Genel Müdüre (CEO) bildirecektir.

BU BİLGİLERİN BİR KOPYASINI ALMAK İSTERSENİZ, DANIŞM MASASINDAKİ MEMURDAN İSTEYİNİZ.

*Sizin adınıza konuşacak bir sözcü (An advocate) size destek olacak ve söylemek istediklerinizi izah etmenize ve anlatmanıza yardımcı olacak bir kişidir. Bu kişiler düşüncelerinizin dinlenmesini sağlayarak, sorunlarınızın çözümlenmesine yardımcı olmaktadır. Sözcü (advocate) bu konuda özel eğitilmiş bir kişi olabileceği gibi, ailenizden biri, bir arkadaş ve güvendiğiniz bir başka kişi olabilir.

Hakkınızdaki Bilgiler Gizli Tutulur

Bu hizmetten yararlanırken hakkınızda edindiğimiz bilgilere ne olur?

Biz Kimiz?

Bölgenizde, sizin sağlık gereksinimlerinizi karşılamak için elele çalışan, birkaç sağlık ve toplum bakım hizmetlerinden biriyiz.

Hakkınızda Ne Tür Bilgi Ediniriz?

Tüketici kayıtlarınızda isminiz ve sizinle irtibat kurabilme bilgileriniz bulunur. Bakım planınızla ve sağlığınızla ilgili bilgiler gibi ayrıntılar, her ziyaretinizde ayrıca kaydedilir.

Bilgileri Niçin Toplarız?

Topladığımız bilgiler, gereksinimleriniz hakkındaki bilgilerin en son bilgiler olmasında yardımcı olur, bu şekilde de size en uygun bakımı sağlayabiliriz. Bu bilgileri aynı zamanda bu hizmetin en iyi şekilde idaresi ve planlanması için kullanırız.

Hakkınızdaki Bilgileri Başka Kimler Görebilir?

Hakkınızdaki bilgiler, sadece sizin bakımınızdan sorumlu olan görevliler tarafından görülebilir. Bunun haricinde, hakkınızdaki bilgileri, ya sizin rızanızla, ya da acil yardım gibi durumlarda yasalar gerektirdiği şekilde başkalarına verebiliriz.

Başka Sorular?

Başka bir sorunuz varsa veya bizim tüketicimiz iken hakkınızdaki bilgilere ne olduğu konusunda şikayetleriniz olursa, ya da kayıtlarınızı görmeyi arzu ederseniz, lütfen görevlilerden biriyle konuşun.

Hakkınızdaki Bilgilere Ne Olacağı Konusunda Herhangi Bir Söz Hakkınız Var mıdır?

Hakkınızdaki bilgilere ne olacağı konusunda söz hakkınız vardır. Size doğru bakımı sağlamamızda yardımcı olması için, bize verdiğiniz bilgilere dayanırız. Hakkınızdaki bilgilerin bazılarını paylaşmak istemezseniz veya tüketici kayıtlarından yararlanılmayı kısıtlamaya karar vererseniz bu, tümüyle sizin hakkınızdır, ancak bu kararınız bizim size en iyi şekilde hizmet sağlayabilmemizi etkileyebilir. Rızanızı değiştirmek veya iptal etmek isterseniz, bizimle konuşun.

Hakkınızdaki Bilgiler Nasıl Korunacaktır?

Kayıtlarınızın gizliliğini korumayı kendimize vazife biliriz. Hakkınızdaki bilgilerin gizliliği aynı zamanda yasalar tarafından da korunmaktadır. Hakkınızdaki bilgileri en gizli ve emniyetli şekilde muhafaza ederiz.

Kendi Bilgilerinizi Görebilir misiniz?

Evet, kendi bilgilerinizi görmeyi talep etme hakkınız vardır ve gerektiği yerde de bilgilerin düzeltilmesini isteyebilirsiniz.