

هذه مساحة آمنة للجميع.

DPV Health هي منظمة شاملة تحتفل بالتنوع الثقافي لجميع الناس في مجتمعاتنا.

نحن متحمسون للمساعدة في دعم الناس ليعيشوا حياة سعيدة وصحية. نحن مكرسون للعمل مع السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس وذوي الإعاقة والسحاقيات والمثليين ومزدوجي الميول الجنسيّة والمتحولين جنسيًا والمتحيزين بشأن هويّتهم الجنسيّة وحاملي صفات الجنسين والمجتمعات الوافدة حديثًا.

يستحق الجميع أن يشعروا بالأمان والاحترام والتقدير أثناء تفاعلهم مع خدمات DPV Health.

تلتزم DPV Health بعدم التسامح مطلقًا مع:

- أي شكل من أشكال الترهيب أو السلوك المعادي للقيم الإجتماعية
- أي شكل من أشكال الإعتداء أو الإساءة أو العنف أو الإهمال
- أي شكل من أشكال إساءة معاملة الأطفال أو إهمالهم
- أي شكل من أشكال العنف الأسري
- أي شكل من أشكال التمييز على أساس العرق أو الجنس أو النشاط الجنسي أو العمر أو القدرة أو الدين أو الرأي السياسي أو وضع العلاقة أو المسؤولية الأسرية
- أي شكل من أشكال التنمر أو التحرش

info@dpvhealth.org.au

dpvhealth.org.au

1300 234 263

تقرّ DPV Health بالرعاية التقليدية والشيوخ والأراضي لشعب ورونديجيري. تلتزم DPV Health بمعايير سلامة الطفل في فكتوريا في السياسة والممارسة وذلك لتعزيز وحماية المصالح الفضلى لجميع الأطفال من مستخدمي خدماتنا.



استمارة التعليقات

التاريخ: _____ المنطقة: _____ الخدمة المستعملة: _____

هل هذا: إثناء  شكوى  اقتراح هل أنت العميل الذي استخدم الخدمات الصحية التابعة لـ DPV Health؟ نعم لاإذا كانت الإجابة لا، فما هي علاقتك بالعميل؟ مقدم الرعاية العائلة آخر: _____هل يعرف العميل أنك تقدم تعليقات؟ نعم لا لا ينطبقتفاصيلك (إن لم تكن العميل) تعليقات مجهولة المصدر لا لا ينطبقهل تعرف نفسك كشخص لديه إعاقة؟ نعم لاإذا كانت الإجابة بنعم، فهل ترغب في أن يتصل بك أحد موظفي الإرتباط مع خدمات برنامج التأمين الوطني لذوي الإعاقة (NDIS) لدينا فيما يتعلق بتعليقاتك؟ نعم لاالتعليقات/الملاحظات (يرجى ذكر تاريخ الخدمة/الواقعة) نعم لاهل تعرف نفسك على أنك من السكان الأصليين و/أو سكان جزر مضيق توريس؟ نعم لا أفضل عدم الذكرإذا كانت الإجابة بنعم، فهل ترضى بأن يقوم الموظف المسؤول لدينا بخدمات الوصول المتعلقة بالسكان الأصليين في إدارة هذه التعليقات؟ نعم لاماذا تريد أن يحدث نتيجة لتعليقاتك؟ نعم لاهل تُعرف نفسك على أنك من السحافيات والمثليين ومزدوجي الميول الجنسيّة والمتحوّلين جنسيًا والمُنحَرِبِينَ بِشَأْنِ هُوِيَّتِهِمُ الْجِنْسِيَّةِ وحاملي صفات الجنسين؟ نعم لا أفضل عدم الذكرهل ترغب في أن يتم الاتصال بك بشأن تعليقاتك؟ نعم لاإذا كانت الإجابة بنعم، فهل ترغب في أن يتصل بك أحد مُناصري LGBTQI؟ نعم لا لاهل ستحتاج إلى مترجم؟ نعم لا لا

تعليقاتك

رأيك مهم بالنسبة لنا!

نحن نبحث دائماً عن طرق لخدمة مجتمعنا بشكل أفضل. ستساعدنا تعليقاتك على خدمتك بشكل أفضل لتحسين جودة خدماتنا وبشكل مستمر. سواء كانت إطراءً أو شكوى أو اقتراحًا، نريد أن نسمع منك.

ماذا يحدث لتعليقاتك؟

نقوم بتسجيل جميع التعليقات ومراجعتها.

سوف نتصل بك فقط إذا طلبت ذلك بالنسبة للإطراءات، ولكننا سننقل إطراءاتك لموظفي DPV

بالنسبة للشكاوى، سنخبرك بأننا تلقينا ملاحظتك في غضون 3 أيام عمل. سنعمل معك لحل شكاوك وسنبتقك على اطلاع أثناء الإجراء.

إذا كنت قد طلبت ردًا مكتوبًا، فسزد في غضون 30 يومًا. قد تستغرق التعليقات المعقدة وقتًا أطول لمعالجتها. في مثل هذه الحالات، سنوافيك بالمستجدات أثناء المراجعة، حيث نحاول حل القضايا التي حددتها.

شارك تجربتك معنا بالطرق التالية:

الموقع الإلكتروني

قم بزيارة صفحة التعليقات على dpvhealth.org.au



شخصياً

مباشرة إلى الموظف التابع لـ DPV Health



استمارة التعليقات

املاً الاستمارة المكتملة وأسقطها في صندوق التعليقات الآمن الموجود في الموقع



المسح الضوئي

امسح رمز الاستجابة السريعة (QR) ضوئياً لتقديم التعليقات من خلال بوابة التعليقات عبر الإنترنت



إرشادات الرسوم

بصفتنا منظمة رعاية صحية مجتمعية "غير هادفة للربح"، يتم إعادة توجيه أي رسوم تم تلقيها مقابل الخدمات إلى تحسين الخدمات والمرافق لمجتمعنا وتقديم الدعم المستمر لك.

للحصول على جدول الرسوم المحدث الخاص بنا، تفضل بزيارة dpvhealth.org.au أو اتصل على الرقم 1300 234 263 للحصول على التفاصيل.

- < اعتمدت DPV Health هيكلية الرسوم الموصى به من قبل هيئات التمويل لدينا، والذي يعتمد على مستوى دخل الأسرة. تعتمد الرسوم التي تدفعها على ظروفك الشخصية وما إذا كان لديك بطاقة رعاية صحية أم لا. في بعض المناسبات، قد تضطر إلى دفع اشتراك صغير لتلقي الخدمة. ستتم مناقشة الرسوم معك في وقت تحديد موعدك.
- < يحق لجميع العملاء طلب تخفيض الرسوم أو الإعفاء أو وضع حد أقصى بسبب الظروف الفردية. يجب إكمال استمارة طلب الإعفاء من الرسوم لهذا الغرض. تتوفر الاستمارات من مكتب الاستقبال أو الموظف الذي يقدم لك الخدمة.
- < قد يتم إصدار رسوم "الفشل في الحضور" إذا لم تحضر موعدك المقرر أو تلغي موعدك بإشعار أقل من 24 ساعة. قد تشكل أي رسوم مرتبطة بالوصول إلى المترجمين الشفويين أيضاً جزءاً من هذه الرسوم.

نوفر خدمات المترجمين الشفويين بأكثر من 180 لغة مختلفة، بما في ذلك العربية والتركية والإيطالية والمقدونية والبنجابية والهندية والصينية. نوفر أيضاً إمكانية الوصول إلى مترجمي أوسلان (لغة الإشارة) الشفويين.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفوي، فيرجى إخبارنا في وقت تحديد الموعد.

نقدم نوفر إمكانية الحصول على خدمات الترجمة الشفوية المجانية لجميع العملاء عند الحاجة

عبر الهاتف أو الفيديو



عند حجز موعد للرعاية الصحية عن بعد



في المركز

إذا كنت ستأتي إلى موعد وجهاً لوجه في أي من مواقعنا

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مترجم شفوي للاتصال في مبدئياً بـ DPV Health، يمكنك الاتصال بـ **Translating and Interpreting Service** (خدمة الترجمة التحريرية والشفوية TIS) على الرقم 13 14 50.



ماذا سيفعل المناصر؟

دور المناصر هو ضمان:

- < أن يتم سماع رأيك ووجهات نظرك وتجاوبك ومعاملتك باحترام
 - < أن تتلقى معاملة متساوية وعادلة ويتم أخذ ظروفك في الاعتبار، و
 - < أن تكون على دراية تامة بحقوقك بموجب التشريع الحالي ويمكنك اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على المشورة المقدمة.
- سيقوم المناصر بما يلي:**
- < الاستماع إليك وإلى مشكلتك
 - < مساعدتك على التحدث أو طرح الأسئلة/التحدث نيابة عنك إذا طُلب منك ذلك
 - < احترام اختياراتك وقراراتك، و
 - < أخذ موافقتك قبل القيام بأي شيء نيابة عنك

نحن نضعك دائماً في المقام الأول

في DPV Health، نحن ملتزمون بوضعك دائماً في المقام الأول.

نحن نستمع إلى رأيك ونعمل معك لتقديم خدمات وبرامج عالية الجودة وذلك لدعمك في تحقيق أهداف الرعاية الصحية الخاصة بك. يرجى الرجوع إلى استمارة التعليقات المرفقة.

إذا كنت تعتقد أن رأيك لا يتم الاستماع إليه أو احترامه، فيمكنك التحدث مع فريقنا أو الحصول على مساعدة مناصر.

مع من يمكنني التحدث في DPV Health؟

- < يمكنك التحدث مباشرة مع شخص في فريق الرعاية الصحية الخاص بك، مثل الطبيب أو الممرضة أو موظف الدعم.
- < يمكنك الاتصال بالمدير إذا كنت تشعر أن هناك حاجة إلى معالجة المسألة على الفور.

تم تطوير هذا الكتيب لكي يُطَلِّعَكَ على حقوقك ومسؤولياتك
ويرشِّدُكَ إلى كيفية الوصول إلى أفضل مستوى من الرعاية
وتشجيعك على تقديم ملاحظات يمكن أن تساعدنا في تحسين
خدمتنا وتجربتك.

مسؤولياتك

- المشاركة في أنشطة التقييم والتخطيط للرعاية وذلك لمساعدتنا على خدمتك بشكل أفضل
- تقديم معلومات صحيحة عن نفسك واحتياجات الرعاية الخاصة بك
- التصرف بكرامة واحترام تجاه الآخرين بما في ذلك العملاء/المرضى والموظفين الآخرين
- تنبيه موظف DPV Health حول وجود أي مخاطر على سلامتك أو سلامة الآخرين أثناء استخدامك لخدماتنا
- احترم ممتلكات الأشخاص الآخرين.. والممتلكات التابعة لـ DPV Health
- اتصل بنا إذا لم تتمكن من حضور موعد
- أبلغنا إذا كنت تواجه صعوبة في الإيفاء بالتزامات رسوم خدمتك

العمل معًا لتقديم رعاية ممتازة لك

حقوقك

- أن تُعامل بكرامة واحترام
- أن تتلقَى الرعاية في بيئة تشعر فيها بالأمان
- أن تتم معالجة مخاوفك بشفافية وفي الوقت المناسب
- أن تتلقَى معلومات بسيطة وشفافة
- أن تكون واثقًا من أن المعلومات عنك وعن الرعاية الصحية الخاصة بك تبقى سرية

وتمتد هذا ليشمل السجلات الإلكترونية والنسخ المطبوعة، بما في ذلك البريد الإلكتروني والهاتف والمحادثات الشفهية التي قد نلتقطها.

ولضمان ذلك، نقوم بما يلي:

- تقديم المشورة لك بشأن المعلومات التي يتم جمعها وكيفية استخدامها وجمع المعلومات اللازمة فقط لغرض تقديم الخدمة وتوصيل الرعاية الممتازة.
- ضمان الحصول على موافقة مستنيرة وصالحة لجمع المعلومات الشخصية.
- تقديم خيارات متعددة لك حول نوع المعلومات التي قد يتم الاتصال بك بشأنها وتواتر الاتصال.
- الحصول على موافقة بخصوص احتمالية استخدام المعلومات الشخصية لأغراض خارج تقديم الخدمة.
- اتخاذ خطوات معقولة من أجل حماية المعلومات الشخصية من سوء الاستخدام أو التدخل أو فقدان أو الوصول غير المصرح به أو التعديل أو الإفصاح.

خصوصيتك وسريتك

تلتزم DPV Health بحماية خصوصية المعلومات الشخصية والحساسية و/أو المعلومات السرية التي يتم جمعها واستخدامها وتخزينها والإفصاح عنها كجزء ضروري من تقديم خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة.

للحصول على سياسة الخصوصية والسرية الشاملة الخاصة بنا، تفضل بزيارة dpvhealth.org.au/privacy يمكنك أيضًا طلب نسخة ورقية من السياسة في أي موقع تابع لـ DPV Health.

رعايتك الصحية
على طريقتك



DPV
Health®

دليل الرعاية الصحية الخاص بك

