

Turkish | Türkçe



DPV
Health®

Sizin Sağlığınız
Sizin İstekleriniz

Sağlık Hizmetleri Kılavuzunuz



Bu broşür sizi haklarınız ve sorumluluklarınız hakkında bilgilendirmek, en iyi bakım düzeyine nasıl erişeceğiniz konusunda size kılavuzluk etmek ve hizmetimizi ve deneyiminizi geliştirmemize yardımcı olabilecek geri bildirimler sunmanızı teşvik etmek için geliştirilmiştir.

Size mükemmel bakım sunmak için birlikte çalışıyoruz

Haklarınız

- > Onurlu ve saygılı davranış görmek
- > Kendinizi güvende hissettiğiniz bir ortamda bakım almak
- > Endişelerinizin şeffaf olarak ve zamanında ele alınmasını sağlamak
- > Yalın ve şeffaf bilgi almak
- > Siz ve sağlık hizmetiniz hakkındaki bilgilerin gizli tutulduğundan emin olmak

Sorumluluklarınız

- > Size daha iyi hizmet vermemize yardımcı olmak için değerlendirme ve bakım planlama faaliyetlerine katılmak
- > Kendiniz ve bakım ihtiyaçlarınız hakkında doğru bilgi sağlamak
- > Diğer müşteriler/hastalar ve görevliler de dahil olmak üzere başkalarına karşı onurlu ve saygılı davranmak
- > Hizmetlerimizi kullanırken güvenliğinize veya başkalarının güvenliğine yönelik herhangi bir risk konusunda bir DPV Health çalışanını uyarmak
- > Diğer kişilerin ve DPV Health'in mülklerine saygılı olmak
- > Bir randevuya katılmıyorsanız bizimle iletişime geçmek
- > Hizmetinizin ücretini karşılamakta zorluk çekiyorsanız bizi bilgilendirmek

Mahremiyetiniz ve Gizliliğiniz

DPV Health yüksek kaliteli sağlık bakımı hizmetleri sunmanın gerekli bir parçası olarak toplanan, kullanılan, saklanan ve ifşa edilen kişisel, hassas ve/veya mahrem bilgilerin gizliliğini korumayı taahhüt eder.

Bu, rastlayacağımız e-posta, telefon ve sözlü konuşmalar dahil olmak üzere elektronik ve basılı kopya kayıtlarına kadar uzanır.

Bunu sağlamak için:

- > Hangi bilgilerin toplandığını ve nasıl kullanılacağını size bildirir, yalnızca hizmetin sağlanması ve Mükemmel Bakımın sunulması için gerekli olan bilgileri toplarız.
- > Kişisel bilgilerin toplanması için bilgilendirilmiş ve geçerli onayın alındığından emin oluruz.
- > Sizinle iletişime geçilebilecek bilgi türü ve iletişim sıklığı konusunda size birçok seçenek sunarız.
- > Kişisel bilgilerin hizmetdışı tedarik ve teslimat dışındaki amaçlar için kullanılabileceği durumlarda onay alırız.
- > Kişisel bilgileri kötüye kullanımdan, müdahaleden, kayıptan, yetkisiz erişimden, değişiklik veya ifşadan korumak için makul adımları atarız.

Kapsamlı mahremiyet ve gizlilik programımız için dpvhealth.org.au/privacy adresini ziyaret edin. Ayrıca, herhangi bir DPV Health tesisinden programın basılı bir kopyasını isteyebilirsiniz.

Ücret Kılavuzu

"Kâr amacı gütmeyen" bir toplum sağlık kuruluşu olarak, hizmetler için alınan tüm ücretler, toplumumuz için hizmetleri ve tesisleri iyileştirmeye ve size sürekli destek sağlamaya yönlendirilir.

Güncellenmiş Ücret Tarifemiz için dpvhealth.org.au adresini ziyaret edin veya ayrıntılar için **1300 234 263** numaralı telefonu arayın.

- > DPV Health, fon sağlayan kuruluşlarımız tarafından önerilen ve hane halkı gelir düzeyine dayanan ücret yapısını benimsemiştir. Ödediğiniz ücret, kişisel koşullarınıza ve Sağlık Kartınız olup olmadığına bağlı olacaktır. Bazı durumlarda, hizmeti almak için **küçük bir ödeme katkısı** yapmanız gerekebilir. Ücretler, randevunuzu alırken sizinle görüşülecektir.
- > Tüm müşteriler, bireysel koşullar nedeniyle **ücret indirim, feragat veya sınırlama talep etme hakkına** sahiptir. Bu amaç için Ücret Feragatı Başvuru Formu doldurulmalıdır. Formlar resepsiyondan veya size hizmeti sağlayan görevliden temin edilebilir.
- > Programlanmış randevunuza gitmezseniz veya randevunuzu 24 saatten daha kısa bir süre öncesinde iptal ederseniz bir **'Katılmadı' ücreti** alınabilir. Tercüman erişimiyle ilgili herhangi bir ücret de bu ücretin bir parçasını oluşturabilir.

Gerektiğinde tüm müşterilere ÜCRETSİZ tercüman erişimi sunuyoruz



Tesiste

Tesiserimizden herhangi birinde yüz yüze randevu almak için geliyorsanız



Telefon veya video üzerinden

Telehealth randevusu aldığınızda

Arapça, Türkçe, İtalyanca, Makedonca, Pencapça, Hintçe, Çince dahil olmak üzere 180'den fazla farklı dilde tercüman sunuyoruz. Ayrıca Auslan tercümanlarına erişim sağlıyoruz.

Bir tercümana ihtiyacınız varsa, lütfen randevu alırken bize bildirin.



DPV Health'i ilk aradığınızda tercüman yardımına ihtiyacınız varsa, **13 14 50** numaralı telefondan **Translating and Interpreting Service (TIS - Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisi)** ile iletişime geçebilirsiniz.

Size Her Zaman Önem Vermek

DPV Health olarak, size her zaman önem vermeye kararlıyız.

Sağlık bakımı hedeflerinizi başarmak için sizi desteklemek üzere nitelikli hizmetler ve programlar sunmak için sizi dinliyor ve sizinle birlikte çalışıyoruz. Ekteki geri bildirim formuna bakın.

Sesinize kulak verilmediğine veya size saygı duyulmadığına inanıyorsanız, ekibimizle konuşabilir veya bir Savunucudan yardım alabilirsiniz.

DPV Health'te kiminle konuşabilirim?

- > Sağlık bakımı ekibinizdeki klinik uzman, hemşire veya destek çalışanınız gibi biriyle doğrudan konuşabilirsiniz.
- > Bir konunun derhal ele alınması gerektiğini düşünüyorsanız bir yöneticiyi arayabilirsiniz.

Bir Savunucu ne yapar?

Bir Savunucunun rolü aşağıdakileri sağlamaktır:

- > sesiniz, görüşleriniz ve deneyimlerinizin duyulması ve saygı görmesi
- > eşit ve adil muamele görmeniz ve koşullarınızın dikkate alınması, ve
- > mevcut yasalar kapsamındaki haklarınızın tamamen farkında olmanız ve verilen tavsiyelere dayanarak bilinçli kararlar verebilmeniz.

Savunucu şunları yapacaktır:

- > sizi ve sorununuzu dinleyecek
- > konuşmanıza veya soru sormanıza yardımcı olacak veya gerekirse sizin adınıza konuşacak
- > seçimlerinize ve kararlarınıza saygı duyacak ve
- > sizin adınıza herhangi bir şey yapmadan önce onayınızı alacaktır.

İhtiyaçlarınıza yardımcı olabilecek birçok savunuculuk kuruluşu vardır. Sizi destekleyebilecek ve tavsiyede bulunabilecek savunuculuk kuruluşlarının bir listesi için dpvhealth.org.au/contact-us/feedback-and-complaints adresini ziyaret edin.

Geri Bildiriminiz

Sizi dinlemek bizim için önemlidir!

Her zaman toplumumuza daha iyi hizmet vermenin yollarını arıyoruz. Geri bildiriminiz, size daha iyi hizmet vermemize ve hizmetlerimizin kalitesini sürekli iyileştirmemize yardımcı olacaktır. İster vg, ister Őikayet, ister öneri olsun, sizden haber almak istiyoruz.

Deneyiminizi bizimle aşağıdaki Őekillerde paylaŐın:



İnternet Sitesi

dpvhealth.org.au adresindeki geri bildirim sayfasını ziyaret edin



Őahsen

Doğrudan DPV Health alıŐanına



Geri bildirim formu

Formu doldurun ve doldurulan formu tesiste bulunan güvenli geri bildirim kutusuna bırakın



Taramak

Çevrimiçi geri bildirim portalımız aracılığıyla geri bildirim sağlamak için QR kodunu tarayın



Geri bildiriminize ne olur?

Tüm geri bildirimleri kaydeder ve inceleriz.

vgler için, yalnızca siz talep ettiyseniz sizinle iletişime geçeriz, ancak vgnz DPV çalıŐanına ileticeğiz.

Őikayetler için geri bildiriminizi aldığımızı 3 iŐ günü içinde bildireceğiz. Őikayetinizi ozmek için sizinle birlikte çalıŐacađız ve süreç boyunca sizi bilgilendireceğiz.

Yazılı bir yanıt talep ettiyseniz, 30 gün içinde yanıt vereceğiz. KarmaŐık geri bildirimlerin ele alınması daha uzun sürebilir. Bu gibi durumlarda, belirlediğiniz sorunları ozmeye çalıŐırken inceleme sırasında sizi geliŐmelerden haberdar edeceğiz.



Geri Bildirim

Tarih: _____ Semt: _____ Kullanılan hizmet: _____

Bunlardan hangisi?



Övgü



Őikâyet



Öneri

DPV Health hizmetlerini kullanan müşteri siz misiniz?

Evet Hayır

Hayır ise, müşteriyle ilişkiniz nedir?

Bakıcı Aile üyesi Diğer: _____

Müşteri geri bildirim sağladığınızı biliyor mu?

Evet Hayır Uygulanamaz
 İsimsiz geri bildirim

Kendinizi engelli biri olarak tanımlıyor musunuz ?

Evet Hayır

Evet ise, NDIS bağlantı görevlilerimizden birinin geri bildiriminizle ilgili olarak sizinle iletişime geçmesini ister misiniz?

Evet Hayır



Kendinizi Aborijin ve/veya Torres Strait Adaları halkları olarak tanımlıyor musunuz?

Evet Hayır Söylememeyi tercih ederim

Evet ise, Aborijin Halkları Erişim çalışmamızın bu geri bildirimini yönetmede yardımcı olmasından memnun olur musunuz?

Evet Hayır



Kendinizi LGBTIQ olarak tanımlıyor musunuz?

Evet Hayır Söylememeyi tercih ederim

Evet ise, LGBTIQ şampiyonlarımızdan birinin geri bildiriminizle ilgili olarak sizinle iletişime geçmesini ister misiniz?

Evet Hayır

Müşteri ayrıntıları

Ad: _____

Doğum Tarihi: _____

Adres: _____

Telefon: _____

E-posta: _____

Bilgileriniz (müşteri değilseniz)

Ad: _____

Adres: _____

Telefon: _____

E-posta: _____

Geri bildirim/görüş (lütfen hizmet/olay tarihini belirtin)

Geri bildirimlerinizin bir sonucu olarak ne olmasını istersiniz?

Geri bildiriminiz hakkında sizinle iletişime geçilmesini ister misiniz?

Evet Hayır

Bir tercümana ihtiyacınız olacak mı?



Evet Hayır

Herkes için Güvenli bir Alan.

DPV Health toplumlarımızdaki tüm insanların çeşitliliğini kutlayan kapsayıcı bir kuruluştur.

İnsanları mutlu ve sağlıklı bir yaşam sürmeleri için desteklemeye yardımcı olma konusunda tutkuluuz. Aborijin ve Torres Strait Adaları halkları, Engelli, LGBTİ ve yeni gelen toplumlarla çalışmaya kararlıyız.

Herkes DPV Health hizmetleriyle etkileşimi sırasında kendini güvende hissetmeyi, saygı görmeyi ve değer verilmeyi hak eder.

DPV Health aşağıdaki davranışlara karşı SIFIR tolerans göstermeyi taahhüt eder:

- > Her türlü korkutucu veya anti-sosyal davranış
- > Her türlü saldırganlık, istismar, şiddet veya ihmal
- > Her türlü çocuk istismarı veya ihmal
- > Her türlü aile içi şiddet
- > Irk, cinsiyet, cinsellik, yaş, yetenek, din, siyasi görüş, ilişki durumu veya aile sorumluluğu temelinde her türlü ayrımcılık
- > Herhangi bir zorbalık veya taciz

1300 234 263

dpvhealth.org.au

info@dpvhealth.org.au



DPV Health Wurundjeri halkının geleneksel Vasilerini Âkil Kişilerini ve Topraklarını kabul eder. DPV Health, hizmetlerimize dahil olan tüm çocukların en iyi çıkarlarını teşvik etmek ve korumak için program ve uygulamada Victoria Çocuk Güvenliği Standartlarına bağlıdır.