

Σχόλια και απόψεις: κανονισμός παραπόνων, φιλοφρονήσεων και επανεξετάσεων

Victorian Patient Transport Assistance Scheme (VPTAS) Πρόγραμμα Ταξιδιωτικής Βοήθειας Ασθενών



Για να λάβετε αυτό το έντυπο σε προσβάσιμη μορφή μπορείτε να τηλεφωνήσετε στο Γραφείο VPTAS στον αριθμό 1300 737 073, χρησιμοποιώντας την National Relay Service 13 36 77 αν χρειάζεται, ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο vptas@dhhs.vic.gov.au

Εξουσιοδοτήθηκε και δημοσιεύθηκε από την Κυβέρνηση Βικτώριας, 1 Treasury Place, Melbourne.

© Πνευματικά Δικαιώματα: Πολιτεία Βικτώριας, Δεκέμβριος 2015

Αυτό το έντυπο χορηγείται κατόπιν αδειάς από την Creative Commons Attribution 4.0 (creativecommons.org/licenses/by/4.0). Μπορείτε ελεύθερα να ξαναχρησιμοποιήσετε το έντυπο σύμφωνα με την άδεια αυτή, υπό την προϋπόθεση να πιστώσετε το έργο στην Πολιτεία Βικτώριας ως συγγραφέας, να αναφέρετε εάν έγιναν αλλαγές και να συμμορφώνεστε με τους άλλους όρους χρήσης της αδειάς. Η άδεια δεν ισχύει για οποιαδήποτε εμπορική ονομασία, συμπεριλαμβανομένου του λογότυπου της Κυβέρνησης Βικτώριας, εικόνες ή καλλιτεχνικά έργα.

Στις περιπτώσεις που χρησιμοποιείται ο όρος 'Αβορίγινας' αναφέρεται στους Αβορίγινες και στους Νησιώτες των Στενών Τόρες. Ο όρος Αυτόχθονες χρησιμοποιείται αν αποτελεί μέρος τίτλου μιας έκθεσης, προγράμματος ή παράθεσης
ISBN 978-0-7311-6840-8 (έντυπη μορφή)

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

Διατίθεται στην ιστοσελίδα: www.health.vic.gov.au/ruralhealth

Τυπώθηκε από το τυπογραφείο Sovereign Press, Ballarat σε ανακυκλώσιμο χαρτί (1503001)

Σχόλια και απόψεις: κανονισμός παραπόνων, φιλοφρονήσεων και επανεξετάσεων

Το Department of Health & Human Services έχει δεσμευτεί στη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου και συνεχούς βελτίωσης των διαδικασιών VPTAS συμπεριλαμβανομένης της παροχής ενός συστήματος χειρισμού παραπόνων και επανεξετάσεων που σέβεται και ανταποκρίνεται στο άτομο προς όφελος των ασθενών, καταναλωτών, φροντιστών, επαγγελματιών υγείας και του προσωπικού του Γραφείου VPTAS.

Το Υπουργείο θέλει να γνωρίζει πώς μπορούμε να διαχειριστούμε καλύτερα το πρόγραμμα VPTAS για να βοηθήσει τους κατοίκους της επαρχιακής Βικτώριας να έχουν πρόσβαση στις εξειδικευμένες ιατρικές υπηρεσίες που χρειάζονται. Ακούγοντας αυτά που έχετε να μας πείτε και μαθαίνοντας για τις οποιοσδήποτε ανησυχίες που ίσως έχετε σχετικά με το VPTAS, αυτό θα μας βοηθήσει να βελτιώσουμε τη διαδικασία για όλους τους κατοίκους της Βικτώριας που χρειάζεται να χρησιμοποιήσουν το πρόγραμμα.

Μπορείτε είτε να ζητήσετε μια επανεξέταση ή να εκφράσετε τη γνώμη και τις απόψεις σας υποβάλλοντας κάποιο παράπονο ή εκφράζοντας τη φιλοφρόνησή σας για το VPTAS.

Τι είναι το αίτημα παραπόνου, φιλοφρόνησης ή επανεξέτασης;

Παράπονο είναι μια εγγεγραμμένη έκφραση δυσαρέσκειας με οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες που αναλαμβάνονται από το Γραφείο VPTAS.

Φιλοφρόνηση είναι η παροχή μιας ένδειξης εκτίμησης και θετικών σχολίων σχετικά με οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες που αναλαμβάνονται από το Γραφείο VPTAS.

Το αίτημα επανεξέτασης σχετίζεται με μια συγκεκριμένη αίτηση που υποβάλλατε στο Γραφείο VPTAS για επιδότηση μετακίνησης ή/και διαμονής για σας ή κάποιο συνοδό (ή συνοδούς) σας. Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με την απάντηση που πήρατε από το Γραφείο VPTAS μπορείτε να ζητήσετε να επανεξεταστεί αυτή η απόφαση.

Πώς να παρέχετε σχόλια και απόψεις ή να ζητήσετε μια επανεξέταση

Οποιοσδήποτε επιθυμεί να παρέχει σχόλια και απόψεις (παράπονο ή φιλοφρόνηση), να ρωτήσει για την έκβαση μιας αίτησης στο VPTAS ή να ζητήσει μια επανεξέταση παροτρύνεται να επικοινωνήσει με το Γραφείο VPTAS:

Δωρεάν κλήση: 1300 737 073

Αν το πρόβλημα ή το ερώτημά σας δεν μπορεί να επιλυθεί σ' αυτό το σημείο μπορείτε να υποβάλετε γραπτή αίτηση για επανεξέταση ή να υποβάλετε παράπονο ακολουθώντας τη διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω.

Υποβολή παραπόνου ή αιτήματος για επανεξέταση

Όλοι οι ασθενείς ή οι γονείς/νόμιμοι κηδεμόνες τους έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επανεξέταση μιας απόφασης αξίωσης που πάρθηκε από το Γραφείο VPTAS ή να κάνει κάποιο παράπονο. Δεν υπάρχει καμία επιβάρυνση ή χρέωση για την υποβολή αιτήματος επανεξέτασης ή για την υποβολή παραπόνου.

Πρέπει να υποβάλετε τα σχόλια ή τις απόψεις σας (παράπονο ή φιλοφρόνηση) ή να ζητήσετε επανεξέταση:

1. **γραπτώς**
2. ταχυδρομικώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο Διευθυντή του VPTAS
Ταχυδρομήστε στη διεύθυνση: **VPTAS Office**
PO Box 712
Ballarat VIC 3380
Στείλτε ηλεκτρονική επιστολή στο: **vptas@dhhs.vic.gov.au**
3. σε τρεις εργάσιμες μέρες από τότε που λάβατε την ειδοποίηση από το Γραφείο VPTAS ότι ένα μέρος ή ολόκληρη η αξίωσή σας έχει απορριφθεί, και
4. **με οποιαδήποτε επιπλέον στοιχεία που τεκμηριώνουν το αίτημά σας.** Δεν χρειάζεται να συμπεριλάβετε την αρχική σας αξίωση, ημερολόγιο μετακινήσεων ή αποδείξεις, τις οποίες είχατε στείλει προηγουμένως στο Γραφείο VPTAS.

Χρειάζεστε βοήθεια;

Αν χρειάζεστε βοήθεια για να κάνετε το αίτημα επανεξέτασής σας ή να δώσετε τα σχόλια και τις απόψεις σας παρακαλείστε να τηλεφωνήσετε στο:

Γραφείο VPTAS στο: 1300 737 073 με δωρεάν κλήση

Αν χρειάζεστε βοήθεια σε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής παρακαλείστε να τηλεφωνήσετε μέσω της εθνικής Τηλεφωνικής Υπηρεσίας Διερμηνέων στο:

Άμεση τηλεφωνική διερμηνεία: 131 450

Προ-κρατημένη κράτηση τηλεφωνικής διερμηνείας: 1300 655 081

Το παράπονο ή το αίτημά σας για επανεξέταση

Έχει συσταθεί μια διαδικασία δύο σταδίων για παράπονα και επανεξετάσεις για να παρέχει μια δίκαιη και διαφανή διαδικασία.

1^ο Στάδιο

1. Ο Διευθυντής του VPTAS θα εξετάσει το παράπονο ή το αίτημά σας για επανεξέταση σύμφωνα με τις προδιαγραφές του VPTAS που ίσχυαν την περίοδο που υποβάλατε την αρχική αξίωσή σας. Οι προδιαγραφές VPTAS διατίθενται στην ιστοσελίδα <<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>.
2. Θα επιβεβαιώνεται ταχυδρομικώς η λήψη όλων των παραπόνων ή/και αιτημάτων για επανεξέταση σε μία εβδομάδα μετά την παραλαβή.

3. Ο Διευθυντής του VPTAS θα σας γράψει για την έκβαση της επανεξέτασής σας ή των σχολίων και απόψεών σας σε ένα μήνα (30 ημέρες) από την ημερομηνία που το Γραφείο VPTAS έλαβε το αίτημα για επανεξέταση.
4. Σε κάθε περίπτωση θα τηρείται το προσωπικό σας απόρρητο και η εχεμύθεια σύμφωνα με τις Αρχές Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου που ορίζονται στο Νόμο Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου και Δεδομένων 2014 (Vic) (*Privacy and Data Protection Act 2014*) (Vic), τον Νόμο Αρχείων Υγείας 2001 (Βικτώρια) (*Health Records Act 2001*) (Vic), και τον Νόμο Καταστατικού Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων 2006 (Βικτώρια) (*Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006*) (Vic).

2° Στάδιο

1. Αν εγείρατε τις ανησυχίες σας στο Διευθυντή του VPTAS και είστε ακόμη δυσαρεστημένοι με το αποτέλεσμα, μπορείτε να στείλετε τα σχόλια και τις απόψεις σας στη Μονάδα Παραπόνων, Ακεραιότητας και Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου (Complaints, Integrity and Privacy Unit) του Department of Health & Human Services. Για περισσότερες πληροφορίες διαβάστε την ιστοσελίδα πληροφοριών παραπόνων του υπουργείου στο <www.health.vic.gov.au/complaints>.
2. Η Μονάδα Παραπόνων, Ακεραιότητας και Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου (Complaints, Integrity and Privacy Unit) είναι η κεντρική μονάδα του υπουργείου για τη διαχείριση των παραπόνων.
3. Η Μονάδα Παραπόνων, Ακεραιότητας και Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου θα ενημερώσει το Γραφείο VPTAS ότι το παράπονό σας παραλήφθηκε και θα διερευνηθεί. Κάποιος προϊστάμενος διευθυντής θα επανεξετάσει και θα διερευνήσει τις ανησυχίες σας και την απάντηση του Γραφείου VPTAS.

Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας στη Μονάδα Παραπόνων, Ακεραιότητας και Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου ταχυδρομικώς, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τηλεφωνικά.

Ταχυδρομήστε στη διεύθυνση:	Στείλτε ηλεκτρονική επιστολή στο:	Τηλεφωνήστε με δωρεάν κλήση στον αριθμό:
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

Πώς να αποταθείτε στο Διαμεσολαβητή Βικτώριας

1. Αν ακόμη είστε δυσαρεστημένοι με το αποτέλεσμα (τόσο από το Διευθυντή VPTAS όσο και από τη Μονάδα Παραπόνων, Ακεραιότητας και Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου) μπορείτε να υποβάλετε παράπονο στο Διαμεσολαβητή Βικτώριας.
2. Ο Διαμεσολαβητής Βικτώριας είναι ένα ανεξάρτητο όργανο της Βουλής της Βικτώριας. Το γραφείο του Διαμεσολαβητή διερευνά παράπονα που αφορούν διοικητικές ενέργειες που έχουν παρθεί από κυβερνητικές υπηρεσίες της Βικτώριας, συμπεριλαμβανομένων των υπουργείων όπως το Department of Health & Human Services και το Γραφείο VPTAS.
3. Ο Διαμεσολαβητής γενικά θα δεχτεί ένα παράπονο μόνο μετά την απάντηση που έδωσε το υπουργείο στο παράπονό σας ή στο αίτημά σας για επανεξέταση (1ο και 2ο Στάδιο).

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το γραφείο του Διαμεσολαβητή Βικτώριας για να συζητήσετε τα προβλήματά σας ή να υποβάλετε παράπονο στο:

Ταχυδρομήστε στη διεύθυνση:	Στο διαδίκτυο στη διεύθυνση:	Τηλεφωνικά:
Victorian Ombudsman Level 1 North Tower 459 Collins Street Melbourne VIC 3000	www.ombudsman.vic.gov.au/ Complaints/Make-a-Complaint	9613 6222 ή με δωρεάν κλήση στο 1800 806 314 (μόνο από επαρχιακές και αγροτικές περιοχές)

Σημείωση: γενικά τα παράπονα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς στο Διαμεσολαβητή Βικτώριας.

Φυλλάδια για να βοηθήσουν μη αγγλόφωνα άτομα που θέλουν να έχουν πρόσβαση στο γραφείο του Διαμεσολαβητή Βικτώριας διατίθενται σε 19 πιο πλατιά ομιλούμενες γλώσσες στη Βικτώρια στη σελίδα Μεταφράσεις, την οποία μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα: <www.ombudsman.vic.gov.au/translations>.

Τι συμβαίνει στα στοιχεία που συλλέγονται σχετικά με τα παράπονα και τις επανεξετάσεις;

Η διερεύνηση του παραπόνου ή του αιτήματός σας για επανεξέταση μπορεί να συμπεριλαμβάνει κοινοποίηση των προσωπικών σας στοιχείων σε άλλους αρμόδιους τομείς εντός του Department of Health & Human Services για να βρεθεί μια λύση. Στατιστικά στοιχεία σχετικά με παράπονα και υποδείξεις χρησιμοποιούνται επίσης για να βελτιωθεί ο τρόπος με τον οποίο το Γραφείο VPTAS διεκπεραιώνει αξιώσεις μετακίνησης και διαμονής και να κατανοηθούν καλύτερα οι ανάγκες των κατοίκων αγροτικών περιοχών της Βικτώριας όταν μετακινούνται για εξειδικευμένες ιατρικές υπηρεσίες.

Η χρήση των στοιχείων σας για τους σκοπούς αυτούς ελέγχεται προσεκτικά για να διασφαλιστεί ότι γίνεται σύμφωνα με το *Νόμο Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου και Δεδομένων 2014 (Vic) (Privacy and Data Protection Act 2014) (Vic)*, τον *Νόμο Αρχείων Υγείας 2001 (Βικτώρια) (Health Records Act 2001) (Vic)*. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υποχρεώσεις και απαιτήσεις του υπουργείου για τη διαχείριση των αρχείων υγείας στην ιστοσελίδα: <www.health.vic.gov.au/healthrecords> και σχετικά με τη διαχείριση των προσωπικών σας στοιχείων στην ιστοσελίδα: <www.dataprotection.vic.gov.au>.

Για πληροφορίες σχετικά με την επικοινωνία με τον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας και τον Επίτροπο για την Προστασία του Προσωπικού Απορρήτου και Δεδομένων μπορείτε να διαβάσετε το κεφάλαιο **‘Προσωπικό Απόρρητο’** (επόμενο).

Προσωπικό Απόρρητο

Το Γραφείο VPTAS έχει δεσμευθεί να προστατεύει το προσωπικό σας απόρρητο.

Η επιστροφή χρημάτων στους ασθενείς περιλαμβάνει τη συλλογή και την αποθήκευση ενός μεγάλου αριθμού προσωπικών και συχνά πολύ ευαίσθητων στοιχείων.

Προσωπικά στοιχεία αναφέρονται σε στοιχεία που επιτρέπουν την ταυτοποίηση ενός ατόμου. Μπορεί να εμφανίζονται σε οποιαδήποτε μορφή και να καταγράφονται με οποιονδήποτε τρόπο. Τα προσωπικά στοιχεία μπορεί είτε να είναι άμεσα αναγνωρίσιμα (το όνομα του ασθενούς) ή πιθανώς αναγνωρίσιμα (το επώνυμο και το προάστιο).

Συλλέγουμε και χειριζόμαστε αυτά τα προσωπικά στοιχεία μόνο για τους σκοπούς διαχείρισης και διεκπεραίωσης των πληρωμών για αξιώσεις από το πρόγραμμα VPTAS.

Το Γραφείο VPTAS έχει την υποχρέωση να προστατεύει τα προσωπικά στοιχεία και να διασφαλίζει ότι γίνεται κατάλληλος χειρισμός και να χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό για τον οποίο προορίζονταν να συλλεχθούν.

Οι Αρχές Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου καθορίζουν νομικές υποχρεώσεις για το χειρισμό των προσωπικών στοιχείων. Αυτές οι αρχές ισχύουν για όλους τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα και καλύπτουν όλα τα στάδια του κύκλου των προσωπικών στοιχείων, από τη συλλογή έως τη χρήση, από την κοινοποίηση έως την καταστροφή των προσωπικών στοιχείων. Οι αρχές αυτές διασφαλίζουν ότι προστατεύεται το προσωπικό απόρρητο μ' έναν συνεπή τρόπο σε ολόκληρο το Department of Health & Human Services. Οι Αρχές Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου αντικατοπτρίζονται στη δήλωση του κανονισμού προστασίας προσωπικού απορρήτου του υπουργείου, η οποία υιοθετεί τις νομοθετικές αρχές ως ελάχιστες προδιαγραφές.

Για τη διαχείριση και τη διεκπεραίωση των πληρωμών και των επιστροφών χρημάτων, μπορεί να αποκαλύψουμε τα προσωπικά σας στοιχεία σε τρίτα πρόσωπα, όπως φορείς παροχής υπηρεσιών στέγασης και μεταφορών.

Αν έχετε κάποιο παράπονο σχετικά με την κοινοποίηση προσωπικών στοιχείων χωρίς τη συγκατάθεσή σας (ή οποιοδήποτε άλλο παράπονο σχετικά με το προσωπικό απόρρητο) μπορείτε να αποταθείτε για τις ανησυχίες σας στον Επίτροπο για την Προστασία Προσωπικού Απορρήτου και Δεδομένων ή μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας στον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας αναφορικά με τα προσωπικά σας στοιχεία για την υγεία.

Εάν άλλη νομοθεσία έρχεται σε αντίθεση με το νόμο προσωπικού απορρήτου, η άλλη νομοθεσία επικρατεί. Για παράδειγμα, εάν προτάθηκε να μην αποκαλυφθούν στοιχεία για έναν ασθενή σύμφωνα με τον *Νόμο Προστασίας Προσωπικού Απορρήτου και Δεδομένων 2014* (Βικτώρια) (*Privacy and Data Protection Act 2014*) (Vic), αυτά τα στοιχεία δεν θα μπορούσαν να μην αποκαλυφθούν στο Διαμεσολαβητή Βικτώριας όπου απαιτείται από τον *Νόμο Διαμεσολαβητή 1973* (*Ombudsman Act 1973*).

Εάν επιλέξετε να μη δώσετε τα προσωπικά σας στοιχεία ή να δώσετε μόνο ένα μέρος των στοιχείων που ζητούνται, ενδέχεται να μην μπορέσουμε να διεκπεραιώσουμε την αξίωσή σας.

Έχετε το δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά σας στοιχεία μέσω του *Νόμου Ελευθερίας Πληροφόρησης 1982* (*Freedom of Information Act 1982*).

Έλεγχος

Το Department of Health & Human Services επιφυλάσσεται του δικαιώματος να διενεργεί τακτικούς ελέγχους σε όλες τις αξιώσεις που γίνονται στο VPTAS. Αυτό περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται, στην πρόσβαση στοιχείων από ασθενείς, συνοδούς και εγκεκριμένους εξειδικευμένους ιατρούς αναφορικά με τα στοιχεία που παρέχονται στην αίτηση αξίωσης στο VPTAS.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον κανονισμό προστασίας προσωπικών δεδομένων του υπουργείου, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα για το προσωπικό απόρρητο στο <www.dhhs.vic.gov.au/Privacy>.

Επίτροπος Υπηρεσιών Υγείας

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας με τους εξής τρόπους:

Παράπονα και πληροφορίες	ή γράψτε στη διεύθυνση:
Τηλέφωνο: 1300 582 113 Φαξ: (03) 9032 3111 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: hsc@dhhs.vic.gov.au	Health Services Commissioner Level 26, 570 Bourke Street Melbourne VIC 3000

Γραφείο του Επιτρόπου για την Προστασία του Προσωπικού Απορρήτου και Δεδομένων

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Επιτρόπου για την Προστασία του Προσωπικού Απορρήτου και Δεδομένων (Προσωπικό Απόρρητο και Δεδομένα Βικτώριας) με τους εξής τρόπους:

Τηλέφωνο: 1300 666 444

Φαξ: 1300 666 445

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: enquiries@Privacy.vic.gov.au

Ιστοσελίδα: www.dataprotection.vic.gov.au

Βρίσκεται στη διεύθυνση:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

ή αποστέλλετε επιστολή στη διεύθυνση:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

* Για πληροφορίες σχετικά με τις αιτήσεις για ελευθερία πληροφόρησης (Fol), επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του υπουργείου Department of Health & Human Services στο <www.dhhs.vic.gov.au/privacy>.

