

■ 我們的使命

“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)的使命是提供最好的助聽護理、最新的助聽技術和在助聽的研究上作為世界的先驅

■ 本規章的目的

本規章列明您可預期的各項服務及護理標準，亦提供有關您的私隱的資訊，以及如何將回應意見提供給我們。

■ 我們對優質護理的承諾

我們友善的員工關心您，會就您聽覺的需要與您一起商討最好的解決方法。

我們的員工會為您安排預約、提供資訊和解答您可能會有問題。

我們提供：

- * 專科護理
- * 最新的助聽技術來切合您的特別需要
- * 澳洲全國性的聽覺中心及往診服務網絡
- * 準時的維修服務

■ 您的私隱和保密

您的個人資料將會保密，並且只用作1991年澳大利亞聽覺服務法(Australian Hearing Services Act 1991)所註明的或法律所要求的“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)的用途。

我們保留您聽覺評估、聽覺服務、器具及您所需維修的檔案，以及任何您提供給我們的個人資料(包括醫療資料)，以便為您提供聽覺服務。

“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)可能會將您的個人資料交給：

- * 任何經由您要求的人士
- * “澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)的合約商，例如是助聽器、耳模或相關服務的製造商
- * 您的雙親或者監護人(如果您是兒童)，除非您通知我們有關家事法庭(Family Court)所發出的法令限制資料發放
- * 聯邦政府、州政府或領地政府的有關官員
- * 有關部長，或者聯邦國會委員會
- * 法例要求或者授權“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)來給予資料發放的其他個別人士或代辦者。

我們盡力保障您的個人資料免於在未獲授權的情況下被人取得、使用、修改、發放，及防止其他濫用。

我們可能會與您聯絡來詢問您的意見回應，或者取得您的同意來使用您的資料作為市場推廣及消費者研究活動的用途。

作為“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)的客戶，您會間中收到我們的邀請去參與我們的研究部門 - 國家實驗室(National Acoustic Laboratories)或者其他認可研究機構所從事的研究。

“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)對在我們控制範圍以外出現您的個人資料遭到洩漏或被使用的情況並不負上責任。

“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)在遞交給聯邦衛生及人口老化部和人文服務部的報告中可能會包括沒有指明身份的個人資料。

“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)遵守1988年聯邦私隱法(Commonwealth Privacy Act 1988)和特別適用於各聯邦部門的資料私隱法則(Information Privacy Principles)的規定。

有關“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)的私隱政策可以在我們的網址上取閱：www.hearing.com.au。

索取1988年私隱法的資料及有關私隱事宜，請瀏覽聯邦私隱專員(the Commonwealth Privacy Commissioner)網頁：www.privacy.gov.au。

如果您需要額外的資料或者任何有關您私隱的事宜，請致函：

私隱聯絡主任 (The Privacy Contact Officer)
“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)
126 Greville Street
Chatswood NSW 2067 (新州卓士活，郵編2067)

■ 建議、嘉許及投訴

我們致力不斷改善我們的客戶服務。您的意見回應可幫助我們盡可能提供最高的護理水平。

意見回應可用電話或者以書面形式向您區內的聽覺中心或“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)的總辦事處傳達。在收到投訴之後，我們會於10個工作天內以書面形式作出回應

請向您區內聽覺中心的地區經理 (District Manager) 傳達您的回應意見

或者向 **全國客戶服務經理 (National Customer Care Manager)** 傳達

“澳大利亞聽覺健康”(Australian Hearing)

126 Greville Street
Chatswood NSW 2067

或致電 1300 360 355