

■ Η δέσμευσή μας σε σας

Φροντίζοντας σας θα:

- * είμαστε επαγγελματίες
- * σας δώσουμε εξηγήσεις για τα αποτελέσματα των εξετάσεων και τους ενδεχόμενους κινδύνους, και θα συζητήσουμε μαζί σας τις λύσεις που επιδιώκουμε για να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες σας
- * τοποθετήσουμε τα ακουστικά βαρηκοΐας σας χρησιμοποιώντας τις καλύτερες συσκευές και μεθόδους εφαρμογών
- * παράσχουμε στο γιατρό σας ή άλλο επαγγελματία υγειονομικής φροντίδας με μια έκθεση αυτών των αποτελεσμάτων αν μας το ζητήσετε
- * σας παράσχουμε επακόλουθη φροντίδα
- * διαθέτουμε πρόσβαση σε περιπατητήρες σε όλα τα μόνιμα κέντρα
- * συζητήσουμε οποιαδήποτε έξοδα που ίσως να σχετίζονται με την φροντίδα της ακοής σας

■ Πως μπορείτε να μας βοηθήσετε να εκπληρώσουμε τη δέσμευσή μας σε σας

Για να μας βοηθήσετε να σας παράσχουμε τη καλύτερη δυνατή φροντίδα βασιζόμαστε σε σας να:

- * μας γνωστοποιήσετε όλες τις σχετικές ιατρικές σας πληροφορίες και ειδικές ανάγκες. Αν δεν είστε σίγουρος για τη σχετικότητα των ιατρικών σας πληροφοριών συζητήστε τις με το γιατρό σας
- * μας ζητήσετε να σας εξηγήσουμε πιο αναλυτικά οτιδήποτε δεν καταλαβαίνετε
- * αναλάβετε οποιαδήποτε άλλη αναγκαία φροντίδα
- * επιστρέψτε για το επακόλουθο ραντεβού σας
- * μας παράσχετε τις εντυπώσεις και σχόλια για την υπηρεσία και εξυπηρέτησή μας



 **Australian
Hearing**

Australia's Hearing Specialist

ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΣΥΝΔΕΘΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟ
ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΟ ΣΑΣ
Κ'ΕΝΤΡΟ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΝΗΣ ΑΚΟΗΣ
ΚΑΛΩΝΤΑΣ ΤΟ 131 797
www.hearing.com.au

Καταστατικός Χάρτης Φροντίδας Πελατών

Η δέσμευσή μας
στην ποιοτική φροντίδα

Το απόρρητο και
εμπιστευτικότητα των
προσωπικών σας στοιχείων

Εισηγήσεις, έπαινοι
και παράπονα



Australian
Hearing

■ Η αποστολή μας

Η αποστολή της Αυστραλιανής Ακοής είναι να προσφέρει τη καλύτερη φροντίδα ακοής, την πιο πρόσφατη τεχνολογία συσκευών ενίσχυσης της ακοής και να πρωτοπορεί στον κόσμο στον τομέα της έρευνας στα θέματα ακοής

■ Σκοπός του καταστατικού αυτού χάρτη

Ο καταστατικός αυτός χάρτης καθορίζει τις υπηρεσίες και πρότυπα φροντίδας που μπορείτε να αναμένετε. Παρέχει επίσης πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των πληροφοριών σας και πώς να μας παράσχετε τις εντυπώσεις και σχόλια σας.

■ Η δέσμευσή μας στην ποιοτική φροντίδα

Το φιλικό μας προσωπικό μεριμνά και θα εργαστεί μαζί σας για να συζητήσει τη καλύτερη λύση στις ακουστικές σας ανάγκες.

Το προσωπικό μας θα σας βοηθήσει να κλείσετε τα ραντεβού σας, θα σας παράσχει πληροφορίες και θα απαντήσει οποιοσδήποτε ερωτήσεις που πιθανόν να έχετε.

Προσφέρουμε:

- * ειδική φροντίδα
- * την πιο πρόσφατη τεχνολογία συσκευών ενίσχυσης ακοής που να ανταποκρίνεται στις ειδικές σας ανάγκες
- * ένα Παναυστραλιανό δίκτυο κέντρων ακοής και υπηρεσίες για επισκέψεις
- * έγκαιρη υπηρεσία επιδιόρθωσης

■ Το απόρρητο και εμπιστευτικότητά σας

Οι προσωπικές σας πληροφορίες θα κρατηθούν εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν για σκοπούς της **Αυστραλιανής Ακοής** όπως καθορίζεται σύμφωνα με τη Νομοθεσία των **Αυστραλιανών Υπηρεσιών Ακοής του 1991** ή όπως διαφορετικά απαιτείται από το Νόμο.

Για να προσφέρουμε ακουστικές υπηρεσίες διατηρούμε αρχεία σχετικά με την αξιολόγηση της ακοής σας, υπηρεσίες ακοής, συσκευές και συντήρηση που λαμβάνετε, μαζί με τις προσωπικές σας πληροφορίες (συμπεριλαμβανομένων των ιατρικών πληροφοριών) που μας παρέχετε.

Η **Αυστραλιανή Ακοή** μπορεί να αποκαλύψει τις προσωπικές σας πληροφορίες σε:

- * οποιοδήποτε άτομο μας ζητήσετε εσείς
- * χορηγούς στην **Αυστραλιανή Ακοή** πχ κατασκευαστές ακουστικών συσκευών, ακουστικών εκμαγείων ή σχετιζόμενες υπηρεσίες
- * γονείς ή κηδεμόνες σας αν είστε παιδί εκτός αν μας κοινοποιήσετε ότι υπάρχει διαταγή Οικογενειακού Δικαστηρίου που περιορίζει την αποκάλυψη αυτή
- * Ανώτερες αρχές της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης Πολιτειακών Κυβερνήσεων ή Επικράτειας
- * Υπουργούς ή Μέλη Επιτροπής της Κοινοπολιτειακής κυβέρνησης
- * άλλα άτομα ή υπηρεσίες όπως απαιτείται από την **Αυστραλιανή Ακοή**, ή εγκρίνεται από τον νόμο.

Θα προσπαθήσουμε να προστατεύσουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες από αναρμόδια πρόσβαση, χρήση, τροποποίηση ή αποκάλυψη και εναντίον άλλης κακής χρήσης.

Μπορεί να έλθουμε σε επαφή μαζί σας για να μάθουμε τις εντυπώσεις και σχόλια σας ή να πάρουμε τη συγκατάθεσή σας να χρησιμοποιήσουμε τα στοιχεία σας σε δραστηριότητες μας στους χώρους του μάρκετινγκ και έρευνας καταναλωτών.

Σαν πελάτης της **Αυστραλιανής Ακοής** μπορείτε από καιρού σε καιρό να λάβετε μια πρόσκλησή μας για να συμμετάσχετε σε έρευνα που αναλαμβάνεται από την ερευνητικό μας βραχίονα, τα Εθνικά Ακουστικά Εργαστήρια ή από άλλα αναγνωρισμένα ερευνητικά ιδρύματα.

Η **Αυστραλιανή Ακοή** δεν δέχεται την ευθύνη για τη χρήση ή αποκάλυψη των προσωπικών σας πληροφοριών σε περιπτώσεις που βρίσκονται εκτός του ελέγχου μας.

Η **Αυστραλιανή Ακοή** μπορεί να συμπεριλάβει προσωπικά δεδομένα που δεν προδίδουν την ταυτότητα του ατόμου σε αναφορές στο Κοινοπολιτειακό Υπουργείο Υγείας και Γήρανσης και το Υπουργείο Ανθρωπίνων Υπηρεσιών.

Η **Αυστραλιανή Ακοή** εμμένει στις απαιτήσεις της Κοινοπολιτειακής Νομοθεσίας Απορρήτου των Προσωπικών Δεδομένων του 1988 και συγκεκριμένα στον Αρχών του Απορρήτου που ισχύουν στις Κοινοπολιτειακές Υπηρεσίες.

Λεπτομέρειες για την Πολιτική του Απορρήτου της **Αυστραλιανής Ακοής** μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπο μας www.hearing.com.au.

Για πληροφορίες σχετικά με τη Νομοθεσία του Απορρήτου των Προσωπικών Δεδομένων του 1988 και προσωπικά θέματα, επισκεφθείτε τον ιστότοπο www.privacy.gov.au.

Αν χρειάζεστε οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες ή έχετε οποιοσδήποτε ανησυχίες σχετικά με το απόρρητο των προσωπικών σας στοιχείων μπορείτε να γράψετε στον:

**The Privacy Contact Officer
Australian Hearing
126 Greville Street
Chatswood NSW 2067**

■ Εισηγήσεις, έπαινοι και παράπονα

Είμαστε δεσμευμένοι να βελτιώνουμε συνεχώς τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πελατών μας. Οι εντυπώσεις και τα σχόλια σας θα μας βοηθήσουν να προσφέρουμε το καλύτερο δυνατό επίπεδο φροντίδας.

Μπορείτε να μας κοινοποιήσετε τις εντυπώσεις και σχόλια σας δια τηλεφώνου ή με επιστολή στο τοπικό κέντρο ακοής ή κατευθείαν στα κεντρικά γραφεία της **Αυστραλιανής Ακοής**. Μόλις λάβουμε ένα παράπονο, θα απαντήσουμε με επιστολή εντός 10 εργασίμων ημερών.

Παρακαλούμε απευθύνετε τις εντυπώσεις και σχόλια σας στον Περιφερειακό Διευθυντή του τοπικού σας κέντρου ακοής ή **τον Εθνικό Διευθυντή Εξυπηρέτησης Πελατών**
Australian Hearing
126 Greville Street
Chatswood NSW 2067

ή δια τηλεφώνου: 1300 360 355