

ميثاق الرعاية بالعمل

التزامنا بالرعاية ذات الجودة
العالية

خصوصيتك والسرية التامة

الاقتراحات،
التحيات والشكاوى



**Australian
Hearing**

Australia's Hearing Specialist

يمكن تومبيك بأقرب مركز ل AUSTRALIAN HEARING
عن طريق الاتصال بالرقم ١٣١ ٧٩٧
www.hearing.com.au



Australian
Hearing

التزامنا نحوك

في الاعتناء بك:

- * سنكون اكفاء
- * سنقوم بشرح نتائج الاختبار والمخاطر، وسناقش حلول السمع التي تهدف إلى الإيفاء باحتياجاتك.
- * سنقوم بوضع الأجهزة المساعدة على السمع مستخدمين أفضل وسائل التطبيق وأفضل المعدات.
- * سنقدم لطبيبك أو لأي مهني آخر بالرعاية الصحية تقرير عن تلك النتائج إذا طلبت أنت ذلك.
- * سنقدم رعاية المتابعة
- * سنقدم وسيلة وصول لكروسي المقعدين في كل المراكز الدائمة
- * سنناقش أي تكاليف قد تتلازم مع الرعاية بالسمع لديك.

كيف يمكنك مساعدتنا للإيفاء

بالتزامنا نحوك

حتى نتمكن من تقديم أفضل رعاية ممكنة نحن نعتمد عليك بأن تقوم بالآتي:

- * الإفصاح عن أي بيانات طبية واحتياجات خاصة لها علاقة بالموضوع. إذا لم تكن متأكد من صلة بياناتك الطبية بالموضوع برجاء مناقشة ذلك معنا.
- * اطلب منا أن نشرح لك المزيد عن أي شئ لا تفهمه
- * اتخذ أي رعاية لازمة أخرى
- * العودة لموعد المتابعة
- * تقدم لنا رأيك في خدمتنا ورعايتنا.

مهمتنا

إن مهمة Australian Hearing هي تقديم أفضل رعاية بالسمع، أحدث تكنولوجيا الأجهزة المساعدة على السمع وأن تتصدر العالم في الأبحاث الخاصة بالسمع.

هدف هذا الميثاق

يحدد هذا الميثاق خدمات ومعايير الرعاية التي يمكنك توقعها. ويقدم أيضاً معلومات عن خصوصيتك وكيف تقدم لنا رأيك.

التزامنا برعاية ذات جودة عالية

إن العاملين لدينا ذو مودة وسيعتنون بك، وسيعملون معك لمناقشة أفضل حل لاحتياجاتك السمعية.

سيساعد العاملين لدينا في إعداد المواعيد، وتقديم المعلومات والإجابة على أي أسئلة قد تكون لديك.

نحن نقدم:

- * رعاية متخصصة
- * أحدث تكنولوجيا الأجهزة المساعدة على السمع لتتناسب مع احتياجاتك الخاصة
- * شبكة حول أنحاء أستراليا من مراكز السمع وخدمات الزيارة.
- * خدمة تصليح فورية

خصوصيتك والسرية التامة

سيتم حفظ معلوماتك الشخصية في سرية تامة وسيتم استخدامها لأهداف **Australian Hearing** كما هو موضح بموجب قانون خدمات **Australian Hearing** لعام 1991 أو إذا كان ذلك مطلوباً لسبب آخر بموجب القانون.

لنقدم الخدمات الخاصة بالسمع نحن نحفظ بالملفات الخاصة بتقييم القدرة على السمع لديك، الخدمات الخاصة بالسمع، الأجهزة والصيانة التي تسلمتها، مع أي معلومات شخصية (بما في ذلك معلومات طبية) تقدمها لنا.

قد تفصح **Australian Hearing** عن معلوماتك الشخصية إلى:

- * أي شخص أنت تطلب بالإفصاح عن المعلومات له
- * المتعاقدون مع **Australian Hearing** مثل مصنعين الأجهزة المساعدة على السمع، قوالب الأذن، أو أي خدمات وثيقة الصلة بذلك.
- * أباك أو أمك أو أولياء أمورك إذا كنت طفل، إلا إذا أعلمتنا بوجود أمر محكمة عائلي يمنع مثل هذا الإفصاح
- * موظفون وثيقي الصلة بالموضوع من الكومن ولث أو الولاية أو حكومات الأقاليم
- * وزراء أو لجان برلمانية للكومن ولث وثيقة الصلة بالموضوع
- * أي أفراد آخرين أو وكالات مثل **Australian Hearing** تطلب ذلك أو نخول لها ذلك بموجب القانون.

سنحاول أن نقوم بحماية معلوماتك الشخصية من التوصل الغير مسموح به إليها، أو من أي استخدام أو تعديل أو إفصاح غير مسموح به ومن أي سوء استخدام آخر.

قد نتصل بك لنحصل على رأيك، أو على موافقتك لاستخدام بياناتك في أنشطتنا الخاصة بالتسويق والأبحاث الخاصة بالمستهلك.

كعميل ل **Australian Hearing** قد تتسلم من وقت لآخر دعوة منا للاشتراك في بحث يقوم به ذراع البحث لدينا، المعامل الصوتية القومية، أو بواسطة معاهد أبحاث أخرى معتمدة. لا تقبل **Australian Hearing** المسؤولية لاستخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الشخصية في ظروف خارج نطاق تحكمنا.

قد تشمل **Australian Hearing** معلومات شخصية غير معروف هويتها في تقارير إلى إدارة الكومن ولث للصحة والمسنين وإدارة الخدمات الإنسانية.

تلتزم **Australian Hearing** بمتطلبات قانون الكومن ولث الخاص بالخصوصية لعام 1988 وعلى الأخص بمبادئ خصوصية المعلومات التي تُطبق على وكالات الكومن ولث.

يمكن إيجاد تفاصيل سياسة الخصوصية الخاصة ب **Australian Hearing** على موقع شبكة الإنترنت الخاص بنا www.hearing.com.au

للحصول على مزيد من المعلومات عن قانون الخصوصية لعام 1988 والمواضيع المتعلقة بالخصوصية، قم بزيارة موقع شبكة الإنترنت الخاصة بمفوض الخصوصية بالكومن ولث على www.privacy.gov.au

إذا كنت تريد أي معلومات إضافية أو يساورك أي قلق فيما يتعلق بخصوصيتك يمكنك مراسلتنا على العنوان التالي:

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

الاقترحات، المجاملات والشكاوى

نحن نلتزم بتحسين خدماتنا باستمرار. إن رأيك سيساعدنا في تقديم أفضل مستوى ممكن من الرعاية.

يمكن أن تبلغ رأيك عن طريق الهاتف أو كتابةً إلى مركز السمع المحلي لديك. أو مباشرةً إلى المكتب الرئيسي ل **Australian Hearing**. عند استلام الشكوى سنُجيب كتابةً خلال عشرة أيام عمل.

برجاء توجيه رأيك إلى مدير المقاطعة بمركز السمع المحلي لديك أو المدير القومي للرعاية بالعميل
Australian Hearing
126 Greville Street
Chatswood NSW 2067

أو هاتف: ٣٥٥ ٣٦٠ ١٣٠٠