आपके प्रति हमारी वचनबद्धता

आपकी देख-भाल करने के लिए हम

- व्यवसायिक व्यवहार का पालन करेंगे
- आपको परीक्षणों के नतीजों और ख़तरों के बारे में समझायेंगे और आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से श्रवण उपादानों के बारे में चर्चा करेंगे
- आपके हियरिंग एड (एडों) को सबसे अच्छी क्रियाविधि और उपकरणों की सहायता से फिट करेंगे
- यदि आप चाहें, तो आपके चिकित्सक या किसी अन्य स्वास्थ्य-सेवा व्यवसायिक को इन नतीजों की रपट देंगे
- उपचारोपरांत देख-भाल प्रदान करेंगे
- सभी स्थाई केंद्रों पर व्हीलचैयर द्वारा प्रवेश करने की सुविधा उपलब्ध करेंगे
- आपकी श्रवण देख-भाल से संवधित किसी खर्चे की चर्चा करेंगे।

आपके प्रति हमारी वचनबद्धता को पूरा करने में आप हमारी सहायता कैसे कर सकते हैं

आपको सबसे अच्छी देख-भाल प्रदान करने के लिए हम यह विश्वास करते हैं कि आप ः

- हमें सभी उपयुक्त चिकित्सीय विवरण और विशेष आवश्यकताएं खुल कर बताएंगे। यदि आप अपने चिकित्सीय विवरण के बारे में निश्चित न हों, तो इसके बारे में हम से चर्चा करें।
- कुछ समझ न आने पर हमसे और समझाने के लिए कहेंगे
- अपनी अन्य आवश्यक देख-भाल करेंगे
- उपचार के उपरांत की पुनर्समय-नियुक्ति पर आएंगे
- हमारी सेवा और देख-भाल पर अपना आँकलन प्रदान करेंगे।

Australian Hearing

Australia's Hearing Specialist

आप दूरभाष से 131 797 पर अपने निकटतम ऑस्ट्रेलियन हियरिंग केंद्र से संपर्क कर सकते हैं।

www.hearing.com.au

NFR2973

ग्राहक सेवा संहिता

ऊँची गुणवत्ता की देखभाल के प्रति हमारी वचनबद्धता

आपकी वैयक्तिकता और गोपनीयता

सुझाव, प्रशंसा और शिकायतें

Australian Hearing

हमारा ध्येय

ऑस्ट्रेलियन हियरिंग का ध्येय है - सर्वोत्तम श्रवण देख-भाल व नवीनतम श्रवण-सहायक तकनीक प्रदान करना और श्रवण-अनुसंधान के क्षेत्र में पूरे विश्व भर में अग्रणी रहना।

इस संहिता का उद्देश्य

यह संहिता अपेक्षित सेवाओं और देख-भाल के मानदण्डों को परिभाषित करती है। यह आपकी वैयक्तिकता और अपना आँकलन देने के विषय में भी जानकारी देती है।

ऊँची गुणवत्ता की देख-भाल के प्रति हमारी वचनबद्धता

हमारा सहृदय कर्मचारीदल आपका ध्यान रखता है और आपकी सुनने की आवश्यकताओं का सबसे अच्छा हल निकालने के लिए आपके साथ काम करेगा।

हमारा कर्मचारीदल समय-नियुक्ति में आपको सहायता और जानकारी प्रदान करेगा और यदि आपके कोई प्रश्न हों, तो उनका उत्तर भी देगा।

हम निम्नलिखित प्रदान करते हैं ः

* विशेषज्ञ सेवा
* आपकी सुनने की विशेष आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नवीनतम श्रवण-सहायक तकनीक
* पूरे ऑस्ट्रेलिया भर में श्रवण-केंद्रों और मुलाकात की सेवाओं का ताना-बाना
* तुरन्त मरम्मत करने की सेवा

आपकी वैयक्तिकता और गोपनीयता

आपकी व्यक्तिगत जानकारी गुप्त रखी जाएगी और *ऑस्ट्रेलियाई श्रवण सेवाएं नियम 1991* या कानून द्वारा अन्यथा आवश्यक रूप से *ऑस्ट्रेलियन हियरिंग* के लिए प्रयोग में लाई जाएगी।

श्रवण सेवाएं प्रदान करने के लिए हम आपके श्रवण मूल्यॉंकन, श्रवण सेवाओं, यंत्रों व आपके द्वारा प्राप्त की गई रख-रखाव की सेवा और साथ ही आपके द्वारा हमें दी गई व्यक्तिगत जानकारी (जिसमें चिकित्सीय सूचना शामिल है) की फ़ाइलें बना कर रखते हैं।

ऑस्ट्रेलियन हियरिंग आपकी व्यक्तिगत जानकारी निम्नलिखित को प्रकट कर सकता है ः

* आपके द्वारा इंगित कोई व्यक्ति
* *ऑस्ट्रेलियन हियरिंग* के कांट्रेक्टर, जैसे कि हियरिंग एड और इयर मोल्ड के निर्माणकर्ता, या अन्य संबन्धित सेवाएं
* यदि आप अवयस्क हैं, तो आपके माता-पिता या अभिभावक। यदि आप हमें कोर्ट के किसी प्रतिरक्षण-आदेश के बारे में अवगत कराते हैं, तो यह जानकारी आपके माता-पिता या अभिभावक को प्रकट नहीं की जाएगी।
* राष्ट्रमण्डल, राजकीय या क्षेत्रीय सरकारों के संगत अधिकारियों को
* संबन्धित मंत्रियों या किसी राष्ट्रमण्डल संसदीय समिति को
* अन्य व्यक्तियों या संस्थाओं को, जिनको प्रकट करना *ऑस्ट्रेलियन हियरिंग* को कानूनन आवश्यक हो या वह इसके लिए प्राधिकृत हो।

हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी अनधिकृत रूप से प्राप्त किए जाने, प्रयोग में लाए जाने, परिवर्तित किए जाने, प्रकट किए जाने या अन्य किसी प्रकार से दुरूपयोग किए जाने से बचाने का पूरा प्रयास करेंगे।

आपके पृष्ठॉंकलन या हमारी विक्रय और उपभोक्ता-शोध गतिविधियों के लिए आपकी जानकारी का प्रयोग करने हेतु स्वीकृति के लिए हम आपसे संपर्क कर सकते हैं।

ऑस्ट्रेलियन हियरिंग का सेवार्थी होने के कारण आप कभी-कभी हमारी अनुसंधान शाखा, राष्ट्रीय ध्वनि-विज्ञान प्रयोगशाला, या किन्हीं अन्य मान्यता-प्राप्त अनुसंधान संस्थानों से शोध-कार्य में भाग लेने के लिए हमारा निमंत्रण प्राप्त कर सकते हैं।

ऑस्ट्रेलियन हियरिंग हमारे नियंत्रण से परे की स्थितियों में आपकी व्यक्तिगत जानकारी के प्रकटीकरण या उपयोग की जिम्मेदारी नहीं लेता है।

ऑस्ट्रेलियन हियरिंग राष्ट्रमण्डल स्वास्थ्य एवं वृद्धावस्था विभाग और मानव-सेवा विभाग को दी जाने वाली रपटों में गैर-वैयक्तिकृत जानकारी शामिल कर सकता है।

ऑस्ट्रेलियन हियरिंग राष्ट्रमण्डल गोपनीयता नियम 1988 व विशेषकर राष्ट्रमण्डल संस्थाओं पर लागू सूचना गोपनीयता सिद्धाँतों का पालन करता है।

ऑस्ट्रेलियन हियरिंग की गोपनीयता नीति का विस्तृत वर्णन हमारे जालपृष्ठ **www.hearing.com.au** पर उपलब्ध है।

गोपनीयता नियम 1988 व वैयक्तिकता के अन्य मुद्दों पर जानकारी प्राप्त करने के लिए राष्ट्रमण्डल गोपनीयता कमिश्नर का जालपृष्ठ **www.privacy.gov.au** देखें।

यदि आपको अन्य किसी सूचना की आवश्यकता हो या आपको अपनी गोपनीयता के प्रकटीकरण के बारे में कोई चिंता हो, तो आप निम्नलिखित पते पर लिख सकते हैं ः

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

सुझाव, प्रशंसा और शिकायतें

हम अपनी सेवार्थी सेवाएं लगातार रूप से बेहतर बनाने के प्रति वचनबद्ध हैं। आपका आँकलन हमें सर्वोत्तम देख-भाल प्रदान करने में सहायता देगा।

आँकलन दूरभाष या लिखित रूप से आपके स्थानीय श्रवण-केंद्र या सीधे ऑस्ट्रेलियन हियरिंग के प्रधान कार्यालय को दिया जा सकता है। शिकायत प्राप्त करने पर हम 10 कार्यकारी दिनों में लिखित उत्तर देंगे।

कृपया अपना आँकलन अपने स्थानीय श्रवण-केंद्र में जनपद प्रबंधक की ओर निर्दिष्ट करें

या **National Customer Care Manager**
Australian Hearing
126 Greville Street
Chatswood NSW 2067

या Telephone: 1300 360 355