

# प्रतिक्रिया: शिकायत, सराहना और समीक्षा से सम्बन्धित नीति

विक्टोरियाई रोगी परिवहन सहायता योजना - VPTAS



इस प्रकाशन को सुलभ फॉर्मेट में प्राप्त करने के लिए कृपया VPTAS कार्यालय को 1300 737 073 पर फोन करें, ज़रूरत पड़ने पर National Relay Service 13 36 77 का प्रयोग करके, अथवा [vptas@dhhs.vic.gov.au](mailto:vptas@dhhs.vic.gov.au) पर ई-मेल करें।

विक्टोरियाई सरकार, 1 Treasury Place, Melbourne द्वारा प्राधिकृत एवं प्रकाशित।

© विक्टोरिया राज्य, दिसम्बर 2015

यह कार्य Creative Commons Attribution 4.0 लाइसेंस ([creativecommons.org/licenses/by/4.0/](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)) के अधीन लाइसेंस-प्राप्त है। आप चाहें तो इस लाइसेंस के अधीन इस कार्य का दोबारा प्रयोग कर सकते/सकती हैं, इस शर्त पर कि आप विक्टोरिया राज्य को लेखक के तौर पर श्रेय देते हैं, कोई परिवर्तन किए जाने पर इसे दर्शाते हैं और लाइसेंस की अन्य शर्तों का अनुपालन करते हैं। लाइसेंस विक्टोरियाई सरकार के लोगो (प्रतीक चिह्न), तस्वीरों या कलात्मक कार्य सहित किसी ब्रांडिंग पर लागू नहीं है।

जहाँ 'एबोरिजनल' शब्द का प्रयोग किया जाता है, वह एबोरिजनल और टोरस स्ट्रेट द्वीपवासी, दोनों, मूल के लोगों को संदर्भ करता है। इन्डिजनस (देशज) शब्द को उस परिस्थिति में बनाए रखा गया है जब यह किसी रिपोर्ट, कार्यक्रम या उद्धरण के शीर्षक का भाग हो।

आई.एस.बी.एन 978-0-7311-6840-8 (मुद्रित)

आई.एस.बी.एन 978-0-7311-6841-5 (pdf)

[www.health.vic.gov.au/ruralhealth](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth) पर उपलब्ध

Sovereign Press, Ballarat द्वारा सुस्थिर कागज़ (1503001) पर छापा हुआ।

# प्रतिक्रिया: शिकायत, सराहना और समीक्षा से सम्बन्धित नीति

Department of Health & Human Services उच्च स्तरमान बनाए रखने और VPTAS की प्रक्रियाओं को निरंतर बेहतर बनाने के लिए वचनबद्ध है, इन प्रक्रियाओं में रोगियों, उपभोक्ताओं, देखरेखकर्ताओं, स्वास्थ्य व्यवसायियों और VPTAS कार्यालय के कर्मचारियों के लिए सम्मानपूर्वक और प्रतिक्रियात्मक शिकायत एवं समीक्षा प्रबंध प्रणाली प्रदान करना शामिल है।

विभाग यह जानना चाहता है कि ग्रामीण विक्टोरियाई लोगों के लिए ज़रूरी विशेषज्ञ चिकित्सीय सेवाओं तक पहुँच प्रदान करने में मदद देने के लिए हम VPTAS का प्रबंध सर्वश्रेष्ठ तरीके से कैसे कर सकते हैं। आपको सुनकर और VPTAS के बारे में आपके संभावित चिंताओं को जानकर, हमें उन सभी विक्टोरियाई लोगों के लिए प्रक्रिया को सुधारने में मदद मिलेगी, जो इस योजना का उपयोग करना चाहते हैं।

आप समीक्षा के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं या फिर आप VPTAS के बारे में शिकायत करके या इसकी सराहना करके प्रतिक्रिया प्रदान कर सकते/सकती हैं।

## शिकायत, सराहना या समीक्षा के लिए निवेदन क्या है?

VPTAS कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली किन्हीं सेवाओं के साथ असंतोष की पंजीकृत अभिव्यक्ति को शिकायत कहते हैं।

VPTAS कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली किन्हीं सेवाओं के बारे में की जाने वाली प्रशंसा और सकारात्मक प्रतिक्रिया को सराहना करना कहते हैं।

समीक्षा का निवेदन यात्रा के लिए आपके द्वारा VPTAS कार्यालय को जमा कराए गए विशिष्ट क्लेम और/या आपके लिए आवासीय सब्सिडी (आर्थिक सहायता) या एस्कॉर्ट के सम्बन्ध में होता है। यदि आप VPTAS कार्यालय से प्राप्त परिणाम से खुश नहीं हैं तो आप इस फैसले की समीक्षा कराने का निवेदन कर सकते/सकती हैं।

## प्रतिक्रिया कैसे प्रदान करें या समीक्षा का निवेदन कैसे करें

प्रतिक्रिया (शिकायत या सराहना) प्रदान करने, क्लेम के परिणाम के बारे में पूछने या समीक्षा का निवेदन करने की इच्छा रखने वाले किसी व्यक्ति को VPTAS कार्यालय से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है:

**निःशुल्क कॉल:** 1300 737 073

यदि इस समय आपकी समस्या या पूछताछ का समाधान न किया जा सके तो आप नीचे दर्शाई गई प्रक्रिया का अनुसरण करके समीक्षा के लिए लिखित निवेदन या शिकायत दर्ज करा सकते/सकती हैं।

## शिकायत दर्ज करना या समीक्षा का निवेदन करना

सभी रोगियों या उनके माता-पिता/कानूनी अभिभावक के पास VPTAS कार्यालय द्वारा लिए गए क्लेम के फैसले की समीक्षा का निवेदन करने अथवा शिकायत करने का अधिकार है। समीक्षा का

निवेदन या शिकायत करने के लिए कोई शुल्क या फीस नहीं लगती है।

आपके लिए निम्नलिखित किसी माध्यम से अपनी प्रतिक्रिया (शिकायत या सराहना) या समीक्षा का निवेदन करना ज़रूरी है:

1. लिखित रूप में

2. VPTAS मैनेजर को डाक या ई-मेल द्वारा

डाक से इस पते पर भेजकर:

इस पते पर ई-मेल करके:

**VPTAS कार्यालय**

**vptas@dhhs.vic.gov.au**

**PO Box 712**

**Ballarat VIC 3380**

3. कार्यालय द्वारा यह सूचना मिलने के तीन महीनों के अंदर कि क्लेम का कुछ भाग या संपूर्ण क्लेम नामंजूर हो गया है, और
4. किसी अतिरिक्त सूचना के साथ जो आपके निवेदन की पुष्टि करे। आपके लिए उन मूल क्लेम, यात्रा की डॉयरी या रसीदें शामिल करना, जिन्हें आपने पहले VPTAS कार्यालय को भेजा था, ज़रूरी नहीं है।

## क्या आपको सहायता चाहिए?

यदि आपको समीक्षा का अपना निवेदन या प्रतिक्रिया प्रदान करने में सहायता चाहिए, तो कृपया इन्हें टेलीफोन करें:

**VPTAS कार्यालय को: निःशुल्क कॉल 1300 737 073**

यदि आपको अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा में मदद की ज़रूरत है, तो कृपया राष्ट्रीय टेलीफोन दुभाषिया सेवा के माध्यम से टेलीफोन करें:

**तात्कालिक फोन इंटरप्रेटिंग: 131 450**

**पहले से बुक की गई फोन इंटरप्रेटिंग बुकिंग: 1300 655 081**

## शिकायत या समीक्षा के लिए आपका निवेदन

निष्पक्ष और स्पष्ट प्रक्रिया प्रदान करने के लिए दो-चरणीय शिकायत और समीक्षा प्रक्रिया स्थापित की गई है।

### चरण 1

1. VPTAS मैनेजर आपके द्वारा मूल क्लेम जमा कराए जाने के समय संचालित दिशा-निर्देशों के अनुसार आपकी शिकायत या समीक्षा के निवेदन पर गौर करेगा। VPTAS दिशा-निर्देश <http://go.vic.gov.au/1epXMN> पर उपलब्ध हैं।
2. सभी शिकायतों और/या समीक्षा के सभी निवेदनों की प्राप्ति की सूचना डाक से इनके मिलने के एक सप्ताह के अंदर दी जाएगी।

3. VPTAS मैनेजर VPTAS कार्यालय द्वारा समीक्षा के निवेदन के प्राप्त होने के एक महीने (30 दिनों) के अंदर आपकी समीक्षा या प्रतिक्रिया के परिणाम के बारे में आपको लिखित सूचना देगा।
4. आपकी गुप्तता और गोपनीयता का हर समय गुप्तता एवं आंकड़ा संरक्षण अधिनियम 2014 (Privacy and Data Protection Act 2014) (Vic), स्वास्थ्य रिकॉर्ड्स अधिनियम 2001 (Health Records Act 2001) (Vic) और मानवाधिकार एवं उत्तरदायित्व अधिनियम का अधिकार-पत्र 2006 (Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006) (Vic) के अनुसार सम्मान किया जाएगा।

## चरण 2

1. यदि आपने VPTAS मैनेजर के साथ अपनी चिंताएं प्रकट की हैं और फिर भी आप परिणाम से असंतुष्ट हैं, तो आप अपनी प्रतिक्रिया Department of Health & Human Services के शिकायत, अखंडता एवं गुप्तता खण्ड (Complaints, Integrity and Privacy Unit) को भेज सकते/सकती हैं। और अधिक जानकारी के लिए विभाग की शिकायत सूचना वेबसाइट [www.health.vic.gov.au/complaints](http://www.health.vic.gov.au/complaints) देखें।
2. शिकायत, अखंडता एवं गुप्तता खण्ड शिकायतों का प्रबंध करने का विभाग का केन्द्रीय खण्ड है।
3. शिकायत, अखंडता एवं गुप्तता खण्ड, VPTAS कार्यालय को यह सूचना देगा कि आपकी शिकायत प्राप्त हो गई है और इसकी जांच की जाएगी। वरिष्ठ प्रबंधक आपकी चिंताओं और VPTAS कार्यालय के जवाबों की समीक्षा और छानबीन करेगा।

आप शिकायत, अखंडता एवं गुप्तता खण्ड को डाक, ई-मेल या टेलीफोन द्वारा अपनी शिकायत जमा करा सकते/सकती हैं।

डाक से:	ई-मेल से:	निःशुल्क टेलीफोन कॉल:
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

## विक्टोरियाई ओम्बड्समैन (लोकपाल) के पास जाना

1. यदि आप अभी भी परिणाम (VPTAS मैनेजर और शिकायत, अखंडता एवं निजता खण्ड, दोनों, से प्राप्त) से असंतुष्ट हैं, तो आप विक्टोरियाई लोकपाल के साथ अपनी शिकायत दर्ज कर सकते/सकती हैं।
2. विक्टोरियाई लोकपाल विक्टोरियाई संसद का एक स्वतंत्र अधिकारी है। लोकपाल कार्यालय Department of Health & Human Services तथा VPTAS कार्यालय जैसे विभागों सहित विक्टोरियाई सरकारी संस्थाओं द्वारा की गई प्रशासनीय कार्यवाहियों से सम्बन्धित शिकायतों की जांच-पड़ताल करता है।
3. लोकपाल सामान्यतः आपकी शिकायत या समीक्षा के निवेदन पर विभाग द्वारा प्रतिक्रिया किये जाने (चरण 1 व 2) के पश्चात ही शिकायत को स्वीकार करेगा।

आप अपने मुद्दों की चर्चा करने या कोई शिकायत दर्ज करने के लिए विक्टोरियाई लोकपाल के कार्यालय से निम्नलिखित माध्यम से संपर्क कर सकते/सकती हैं:

डाक द्वारा:	ऑनलाइन:	टेलीफोन:
Victorian Ombudsman Level 1 North Tower 459 Collins Street Melbourne VIC 3000	<a href="http://www.ombudsman.vic.gov.au/Complaints/Make-a-Complaint">www.ombudsman.vic.gov.au/ Complaints/Make-a-Complaint</a>	9613 6222 या निःशुल्क कॉल 1800 806 314 (केवल क्षेत्रीय एवं ग्रामीण इलाकों के लिए)

कृपया ध्यान दें कि सामान्यतः शिकायतें विक्टोरियाई लोकपाल को लिखित रूप में दर्ज कराई जानी चाहिए।

उन गैर-अंग्रेजी भाषी लोगों की मदद करने के लिए ब्रोशर (पुस्तिकाएँ)

[www.ombudsman.vic.gov.au/translations](http://www.ombudsman.vic.gov.au/translations) वेबसाइट के Translations पेज पर विक्टोरिया में सबसे आम बोली जाने वाली 19 भाषाओं में उपलब्ध हैं, जो विक्टोरियाई लोकपाल के कार्यालय तक पहुँच प्राप्त करना चाहते हैं।

## शिकायतों और समीक्षाओं के बारे में एकत्रित की जाने वाली सूचना के साथ क्या होता है?

आपकी शिकायत या समीक्षा के निवेदन की जांच-पड़ताल करने में Department of Health & Human Services के अन्य प्रासंगिक क्षेत्रों के साथ आपकी निजी जानकारी को सांझा करना शामिल हो सकता है ताकि कोई हल निकाला जा सके। शिकायतों और सुझावों से सम्बन्धित सांख्यिकीय जानकारी का प्रयोग VPTAS कार्यालय द्वारा यात्रा और आवासीय क्लेमों का प्रसंस्करण करने के तरीके को बेहतर बनाने और चिकित्सीय विशेषज्ञ सेवाओं के लिए यात्रा करते समय ग्रामीण विक्टोरियाई लोगों की ज़रूरतों को बेहतर तरीके से समझने के लिए भी किया जाता है।

इन उद्देश्यों के लिए आपकी सूचना के प्रयोग को ध्यानपूर्वक नियंत्रित किया जाता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऐसा *गुप्तता एवं आंकड़ा संरक्षण अधिनियम 2014 (Privacy and Data Protection Act 2014)* तथा *स्वास्थ्य रिकॉर्ड्स अधिनियम 2001 (Health Records Act 2001)* के अनुसार किया जाता है। स्वास्थ्य संबंधी रिकॉर्ड्स का प्रबंध करने के विभाग के दायित्वों और ज़रूरतों के बारे में और अधिक जानकारी आप [www.health.vic.gov.au/healthrecords](http://www.health.vic.gov.au/healthrecords) पर और अपनी निजी जानकारी का प्रबंध करने के बारे में और अधिक जानकारी आप [www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au) पर प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

स्वास्थ्य सेवा आयुक्त और गुप्तता एवं आंकड़ा संरक्षण आयुक्त से संपर्क करने से सम्बन्धित जानकारी के लिए '*गुप्तता*' अनुभाग (आगे) पर जाएं।

## गुप्तता

VPTAS कार्यालय आपकी गुप्तता को सुरक्षित करने के लिए वचनबद्ध है।

रोगियों को प्रतिपूर्ति प्रदान करने में बड़ी मात्रा में व्यक्तिगत और अक्सर अत्यधिक संवेदनशील जानकारी एकत्रित करना और इसे संभाल कर रखना शामिल है। व्यक्तिगत जानकारी उस जानकारी का संदर्भ देती है जो व्यक्ति की पहचान किए जाना सक्षम बनाती है। यह किसी भी प्रकार में हो सकती है और इसे किसी भी तरह रिकॉर्ड किया जा सकता है। हो सकता है कि व्यक्तिगत जानकारी तुरंत ही पहचान योग्य हो (जैसे कि रोगी का नाम) या फिर संभावित तौर पर पहचान योग्य हो (जैसे कि रोगी का कुलनाम व सबर्ब)।

हम केवल VPTAS के क्लेमों का प्रबंध करने और भुगतानों का प्रसंस्करण करने के उद्देश्यों के लिए ही इस व्यक्तिगत जानकारी को एकत्रित और इसका प्रबंध करते हैं।

VPTAS कार्यालय की जिम्मेदारी है कि वह व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा करे और यह सुनिश्चित करे कि इसका प्रबंध उचित रूप से होता है और इसका प्रयोग केवल उसी उद्देश्य के लिए होता है जिसके लिए इस जानकारी के एकत्रित किए जाने पर होना नियत हुआ था।

सूचना गुप्तता सिद्धांत व्यक्तिगत जानकारी का प्रबंध करने के लिए वैधानिक दायित्वों को निर्धारित करते हैं। ये सरकारी क्षेत्र की सभी संस्थाओं पर लागू होते हैं और ये व्यक्तिगत जानकारी के एकत्रित किए जाने से लेकर इसका प्रयोग किए जाने, इसे जारी किए जाने और इसका निपटान किए जाने तक सूचना चक्र के सभी चरणों को सम्मिलित करते हैं। ये सिद्धांत यह सुनिश्चित करते हैं कि पूरे Department of Health & Human Services में सुसंगत तरीके से गुप्तता की सुरक्षा की जाती है। सूचना गुप्तता सिद्धांत विभाग की गुप्तता नीति के वक्तव्य में दर्शाए गए हैं, जो वैधानिक सिद्धांतों को न्यूनतम स्तरमानकों के रूप में धारण करता है।

भुगतान और प्रतिपूर्तियों का प्रबंध और प्रसंस्करण करने के लिए, हम आवासीय व परिवहन प्रदाताओं जैसे बाहरी पक्षों को आपकी व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा कर सकते हैं।

यदि आपको आपकी सहमति के बिना सूचना के जारी किए जाने को लेकर कोई शिकायत है (या आपकी कोई अन्य गुप्तता शिकायत है), तो आप गुप्तता एवं आंकड़ा संरक्षण आयुक्त को अपनी चिंताएं प्रकट कर सकते/सकती हैं अथवा आप अपनी व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी के संबंध में स्वास्थ्य सेवा आयुक्त को शिकायत कर सकते/सकती हैं।

यदि अन्य विधान गुप्तता कानून के विपरीत हैं, तो ऐसी परिस्थिति में अन्य विधान सर्वोपरि माने जाएंगे। उदाहरणतः, यदि *गुप्तता एवं आंकड़ा संरक्षण अधिनियम 2014 (Privacy and Data Protection Act 2014)* के अनुसार किसी रोगी से सम्बन्धित सूचना को रोक कर रखने का प्रस्ताव दिया जाता है, तो इस सूचना को विक्टोरियाई लोकपाल से रोक कर नहीं रखा जा सकता है, जहाँ इसकी ज़रूरत *लोकपाल अधिनियम 1973 (Ombudsman Act 1973)* के अनुसार होती है।

यदि आप अपनी व्यक्तिगत जानकारी प्रदान न करने का फैसला लेते/लेती हैं या आप अनुरोध की गई जानकारी के कुछ भाग को ही प्रदान करते/करती हैं, तो हो सकता है कि हम आपके क्लेम का प्रसंस्करण न कर पाएँ।

आपको *सूचना की स्वतंत्रता अधिनियम 1982 (Freedom of Information Act 1982)\** के माध्यम से अपनी व्यक्तिगत जानकारी तक पहुँच प्राप्त करने का अधिकार है।

## लेखा परीक्षण

Department of Health & Human Services के पास के सभी क्लेमों पर नियमित रूप से लेखा परीक्षण करने का अधिकार संरक्षित है। इसमें VPTAS क्लेम फॉर्म में प्रदान किए गए विवरण के सम्बन्ध में रोगियों, एस्कॉर्ट्स और अनुमोदित चिकित्सा विशेषज्ञों से सूचना प्राप्त करना शामिल है, परन्तु यह इसी कार्य तक सीमित नहीं है।

विभाग की गुप्तता नीति के बारे में अधिक जानकारी के लिए, गुप्तता वेबसाइट [www.dhhs.vic.gov.au/Privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/Privacy) देखें।

## स्वास्थ्य सेवा आयुक्त

स्वास्थ्य सेवा आयुक्त से निम्नलिखित तरीकों से संपर्क किया जा सकता है

शिकायत व सूचना	या इस पते पर लिखकर संपर्क करें:
टेलीफोन: 1300 582 113	Health Services Commissioner
फैक्स: (03) 9032 3111	Level 26, 570 Bourke Street
ई-मेल: <a href="mailto:hsc@dhhs.vic.gov.au">hsc@dhhs.vic.gov.au</a>	Melbourne VIC 3000

## गुप्तता एवं आंकडा संरक्षण आयुक्त का कार्यालय

गुप्तता एवं आंकडा संरक्षण आयुक्त के कार्यालय (गुप्तता एवं आंकडा संरक्षण विक्टोरिया) से निम्नलिखित तरीकों से संपर्क किया जा सकता है:

टेलीफोन: 1300 666 444

फैक्स: 1300 666 445

ई-मेल: [enquiries@privacy.vic.gov.au](mailto:enquiries@privacy.vic.gov.au)

वेबसाइट: [www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)

पता:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

या इस पते पर लिखकर संपर्क करें:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

- \* सूचना की स्वतंत्रता (freedom of information - Fol) के निवेदनों से सम्बन्धित जानकारी के लिए, Department of Health & Human Services की वेबसाइट [www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy) देखें।





