

# Повратне информације: Жалбе, похвале и правила обављања ревизије

Програм помоћи за превоз пацијената у Викторији (VPTAS)



Да бисте добили ову публикацију у формату који вама одговара позовите канцеларију VPTAS-а на 1300 737 073, користећи National Relay Service на 13 36 77 ако је потребно, или пошаљите електронску пошту на [vptas@dhhs.vic.gov.au](mailto:vptas@dhhs.vic.gov.au)

Одобрила и издала влада Викторије, 1 Treasury Place, Melbourne.

© Држава Викторија, децембар 2015.

Овај рад је лиценциран по Creative Commons Attribution 4.0 лиценци ([creativecommons.org/licenses/by/4.0](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0)). Рад можете да користите бесплатно по овој лиценци, под условом да наведете да је аутор држава Викторија, да укажете на измене ако их има, и да се придржавате осталих услова лиценце. Лиценца се не односи на заштитне знакове, укључујући лого владе Викторије, слике и уметничке радове.

Где се користи израз „абориџински“, то се односи и на абориџински народ и на народ Торесовог мореуза. Израз „урођенички“ је задржан на местима где чини део наслова извештаја, програма или цитата.

ISBN 978-0-7311-6838-5 (штампано)

ISBN 978-0-7311-6839-2 (пдф)

Може да се добије на сајту [www.health.vic.gov.au/ruralhealth](http://www.health.vic.gov.au/ruralhealth)

Штампа Sovereign Press, Ballarat на еколошком папиру (1503001)

# Повратне информације: Жалбе, похвале и правила обављања ревизије

Department of Health & Human Services се обавезао на одржавање високог стандарда и стално усавршавање VPTAS процеса, укључујући стварање система за жалбе и ревизије за пацијенте, кориснике, неговатеље, здравствене раднике и особље у канцеларији VPTAS-а помоћу којег ће се на пристојан и приступачан начин обрађивати жалбе и ревизије.

Министарство жели да сазна како можемо на најбољи начин да управљамо VPTAS-ом да бисмо помогли становницима Викторије у руралним крајевима да дођу до специјалистичких служби које су им потребне. Оно што ће нам помоћи да побољшамо процес за све становнике Викторије који треба да користе програм је да вас слушамо и да сазнамо ваше разлоге за забринутост, ако их имате.

Можете да тражите ревизију или да дате повратне информације тако што ћете се жалити на рад или похвалити рад VPTAS-а.

## Шта је жалба, похвала или захтев за ревизију?

**Жалба** је регистровани израз незадовољства било којом услугом коју је пружила канцеларија VPTAS-а.

**Похвала** је израз захвалности и позитивна повратна информација о било којој услузи коју је пружила канцеларија VPTAS-а.

**Захтев за ревизију** се односи на специфичан захтев за субвенцију путних трошкова и трошкова смештаја за вас или пратиоца/е који сте поднели канцеларији VPTAS-а. Ако нисте задовољни исходом, можете да тражите да се та одлука преиспита.

## Како да дате повратне информације или тражите ревизију

Подстичемо свакога ко жели да да повратне информације (жалбу или похвалу), да се распита о исходу захтева за VPTAS или да тражи ревизију да контактира канцеларију VPTAS-а:

**Бесплатан позив:** 1300 737 073

Ако се ваш проблем или питање не реши том приликом, можете да поднесете писмени захтев за ревизију или жалбу следећи доле наведене кораке.

## Подношење жалбе или захтева за ревизију

Сви пацијенти или њихови родитељи/законити старатељи имају право да траже ревизију одлуке коју је донела канцеларија VPTAS-а или да уложи жалбу. Захтев за ревизију или подношење жалбе се не наплаћује.

Повратне информације (жалбе или похвале) или захтев за ревизију треба да поднесете:

1. **написмено**
2. **поштом или електронском поштом директору VPTAS-а**  
Поштом на адресу: **VPTAS Office**  
**PO Box 712**  
**Ballarat VIC 3380**  
Електронском поштом на: **vptas@dhhs.vic.gov.au**
3. **у року од три месеца** након примљеног обавештења од канцеларије VPTAS-а да је одбијен један део захтева или цео захтев, и
4. **са свим додатним информацијама које ће поткрепити ваш захтев. Не морате** да шаљете оригинални захтев, дневнике о путовању или рачуне које сте претходно послали канцеларији VPTAS-а.

## Да ли вам је потребна помоћ?

Ако вам је потребна помоћ да поднесете захтев за ревизију или да дате повратне информације, позовите:

**Канцеларију VPTAS-а: Бесплатан позив 1300 737 073**

Ако вам је потребна помоћ на неком другом језику осим енглеског, позовите националну телефонску службу преводилаца (Telephone Interpreter Service) на:

**За тренутно превођење: 131 450**

**За превођење које је претходно заказано: 1300 655 081**

## Ваша жалба или захтев за ревизију

Уведен је двостепени процес за разматрање жалби и захтева за ревизију како би се обезбедио праведан и транспарентан поступак.

### 1. степен

1. Директор VPTAS-а ће размотрити вашу жалбу или захтев за ревизију у складу са VPTAS смерницама које су важиле када сте првобитно поднели захтев. Смернице VPTAS-а могу да се добију на <<http://go.vic.gov.au/1epXMN>>.
2. Потврда о пријему жалби и/или захтева за ревизију послаће се поштом у року од недељу дана од пријема.

3. Директор VPTAS-а ће вас писмено обавестити о исходу вашег захтева за ревизију или повратних информација у року од месец дана (30 дана) од дана када је ваш захтев за ревизију примљен у канцеларији VPTAS-а.
4. Ваша приватност и поверљивост ће се поштовати све време у складу са Принципима о приватности који су наведени у *Закону о приватности и заштити података из 2014. (Викторија) (Privacy and Data Protection Act 2014 (Vic), Закону о здравственој евиденцији из 2001. (Викторија) (Health Records Act 2001 (Vic)) и Повељи о људским правима и обавезама из 2006. (Викторија) (Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006 (Vic))*.

## 2. степен

1. Ако сте се обратили директору VPTAS-а у вези питања које вас брину, а и даље нисте задовољни са исходом, можете да се обратите Одељењу за жалбе, интегритет и приватност (Complaints, Integrity and Privacy Unit) при Department of Health & Human Services. За више информација погледајте сајт министарства за жалбе на <[www.health.vic.gov.au/complaints](http://www.health.vic.gov.au/complaints)>.
2. Одељење за жалбе, интегритет и приватност (Complaints, Integrity and Privacy Unit) је централно одељење за жалбе у министарству.
3. Одељење за жалбе, интегритет и приватност (Complaints, Integrity and Privacy Unit) ће обавестити канцеларију VPTAS-а да су примили вашу жалбу и да ће се она испитати. Виши руководиоца ће преиспитати ваше разлоге за жалбу, као и одговор канцеларије VPTAS-а.

Одељењу за жалбе, интегритет и приватност можете да поднесете жалбу поштом, електронском поштом или телефоном.

| Поштом на адресу:  | Електронском поштом на:                  | Телефоном –<br>бесплатан позив: |
|--|--|---------------------------------|
| Department of Health &<br>Human Services<br>Manager, Complaints,<br>Integrity and Privacy Unit<br>GPO Box 4057<br>Melbourne VIC 3000 | complaints.reception@dhhs.vic.<br>gov.au | 1300 884 706                    |

## Обраћање омбудсману Викторије

1. Ако и даље нисте задовољни исходом (одлуком директора VPTAS и Одељења за жалбе, интегритет и приватност) можете да поднесете жалбу омбудсману Викторије.
2. Омбудсман Викторије је независни службеник парламента Викторије. Канцеларија омбудсмана испитује жалбе које се односе на административне поступке државних агенција Викторије, укључујући министарства као што је Department of Health & Human Services и његову канцеларију VPTAS.
3. Омбудсман обично прима жалбе само пошто министарство одговори на вашу жалбу или захтев за ревизију (1. и 2. степен).

Канцеларију омбудсмана Викторије можете да контактирате и да разговарате о спорним питањима или да поднесете жалбу на следећи начин:

| Поштом на адресу:  | Преко интернета на:   | Телефоном:  |
|--|---|---|
| Victorian Ombudsman<br>Level 1 North Tower<br>459 Collins Street<br>Melbourne VIC 3000 | <a href="http://www.ombudsman.vic.gov.au/Complaints/Make-a-Complaint">www.ombudsman.vic.gov.au/<br/>Complaints/Make-a-Complaint</a> | 9613 6222<br>или бесплатан позив<br>на телефон 1800 806<br>314 (само за позиве<br>из регионалних и<br>руралних крајева) |

Жалбе омбудсману Викторије обично морају да се поднесу написмено.

Брошуре за помоћ особама које не говоре енглески и које желе да ступе у контакт са омбудсманом Викторије могу да се добију на 19 језика којим говори највише људи у Викторији, на страници са преведеним информацијама на сајту <[www.ombudsman.vic.gov.au/translations](http://www.ombudsman.vic.gov.au/translations)>.

## Шта се дешава са подацима који се прикупе у вези жалби и ревизија?

Приликом разматрања ваше жалбе или захтева за ревизију можда ће бити потребно да проследимо ваше личне податке релевантним одељењима у Department of Health & Human Services да бисмо могли да донесемо одлуку. Статистичке информације у вези са жалбама и предлозима се такође користе да се побољша начин на који канцеларија VPTAS-а обрађује захтеве за накнаду путних трошкова и трошкова смештаја и да боље разуме потребе становника у руралним крајевима Викторије када морају да путују да би примили специјалистичке услуге.

Коришћење ваших података у ове сврхе пажљиво се контролише како би били сигурни да се то ради у складу са *Законом о приватности и заштити података из 2014. (Privacy and Data Protection Act 2014)* и *Законом о здравственој евиденцији из 2001. (Health Records Act 2001)*. Више информација о обавезама и условима којих министарство треба да се придржава приликом обраде и чувања здравствене евиденције можете да нађете на <[www.health.vic.gov.au/healthrecords](http://www.health.vic.gov.au/healthrecords)> и ваших личних података на <[www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)>.

За информације о томе како да контактирате Повереника за здравствене службе (Health Services Commissioner) и Повереника за приватност и заштиту података (Commissioner for Privacy and Data Protection) погледајте следећи део под називом **„Приватност“**.

# Приватност

Канцеларија VPTAS-а се обавезала да чува вашу приватност.

Да би се исплатила накнада трошкова пацијентима потребно је прикупљање и чување велике количине личних и често веома осетљивих података. Лични подаци су подаци помоћу којих може да се идентификује особа. Подаци могу да буду било ког облика и евидентирани на било који начин. Личне информације могу одмах да се идентификују (име пацијента) или потенцијално да се идентификују (презиме и предграђе).

Лични подаци се прикупљају и обрађују само ради вршења исплата захтева за VPTAS.

Канцеларија VPTAS-а има обавезу да штити личне податке и да осигура да се са тим подацима рукује на одговарајући начин и да се користе само у сврху за коју су и прикупљени.

У Принципима заштите података наводе се законске обавезе које се односе на руковање личним подацима. То важи за све организације у јавном сектору и све фазе, од прикупљања до употребе, прослеђивања и уклањања личних података. Ови принципи обезбеђују доследну заштиту приватности у целом Department of Health & Human Services. Принципи заштите података су одражени у изјави о приватности министарства које примењује законске принципе као минималне стандарде.

Да бисмо могли да извршимо исплате и накнаде трошкова, можда ћемо морати да проследимо ваше личне податке спољним странама као што су пружаоци услуга смештаја и превоза.

Ако желите да се жалите због тога што се ваши подаци прослеђују без ваше сагласности (или због неког другог питања које се тиче приватности) обратите се Поверенику за приватност и заштиту података (Commissioner for Privacy and Data Protection) или Поверенику за здравствене услуге (Health Services Commissioner) ако се ради о вашим здравствених подацима.

Ако је неки други закон супротан закону о приватности, други закон ће се примењивати. На пример, ако се одлучи да се подаци о пацијенту не прослеђују у складу са *Законом о приватности и заштити података из 2014. (Privacy and Data Protection Act 2014)*, ти подаци не би могли да се ускрате омбудсману Викторије, ако се подаци траже у складу са *Законом о омбудсману из 1973. (Ombudsman Act 1973)*.

**Ако одлучите да нам не доставите ваше личне податке или да доставите само део тражених података, можда нећемо моћи да обрадимо ваш захтев.**

Имате право на приступ вашим личним подацима у складу са *Законом о слободи информисања из 1982.\* (Freedom of Information Act 1982\*)*.



## Ревизија

Department of Health & Human Services задржава право да врши редовне ревизије свих захтева за VPTAS. То укључује, али није ограничено на, приступ подацима о пацијентима, пратиоцима и одобреним лекарима специјалистима у вези са детаљима који су наведени на захтеву за VPTAS.

За додатне информације о политици приватности министарства, погледајте веб страницу <[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.

## Повереник за здравствене услуге

Повереника за здравствене услуге можете да контактирате на:

| Жалбе и информације   | или пишите на адресу:        |
|---|------------------------------|
| Телефон: 1300 582 113   | Health Services Commissioner |
| Факс: (03) 9032 3111  | Level 26, 570 Bourke Street  |
| Електронска пошта: <a href="mailto:hsc@dhhs.vic.gov.au">hsc@dhhs.vic.gov.au</a> | Melbourne VIC 3000           |

## Канцеларија Повереника за приватност и заштиту података

Канцеларију Повереника за приватност и заштиту података (Приватност и заштиту података у Викторији) можете да контактирате на:

**Телефон:** 1300 666 444

**Факс:** 1300 666 445

**Електронска пошта:** [enquiries@privacy.vic.gov.au](mailto:enquiries@privacy.vic.gov.au)

**Веб сајт:** [www.dataprotection.vic.gov.au](http://www.dataprotection.vic.gov.au)

Локација:

Level 6, 121 Exhibition Street Melbourne

или пишите на адресу:

GPO Box 24014 Melbourne VIC 3001

- \* За информације које се тичу захтева за слободан приступ информацијама (FoI), погледајте сајт Department of Health & Human Services на <[www.dhhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhhs.vic.gov.au/privacy)>.





