

重要客户须知



改善社区健康的服务

1300 552 509

www.linkhc.org.au

权利和责任

你对Link Health and Community可以有何期望

你的权利

在对你的健康照顾中，根据《澳大利亚医疗保健权利宪章》（Australian Charter of Healthcare Rights）和《维多利亚州人权和责任宪章》（Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities）和《老年护理权》（Charter of Aged Care Rights）赋予你的权利，你可以有以下期望：

无障碍、安全和尊重

- 获得高质量、安全和适当的健康照顾
- 你的个人需要、文化、价值观、信仰和个人特征受到有尊严、尊重和体贴的对待，不受歧视或评判
- 你提出的关于你的健康照顾的问题或担忧得到迅速答复
- 通过Link HC获得一系列广泛的服务

沟通和同意

- 只获得你已给予知情同意的照顾或治疗。父母/监护人拥有与儿童的治疗有关的权利。你可以与你的健康专业人员讨论这些内容
- 获知与你的照顾相关的任何费用
- 以最适合你的需要的语言和形式获得信息
- 获得你可以使用的所有服务和治疗选择的信息，以便你能就你的健康照顾作出知情决定
- 获得关于所提议治疗或服务的说明，以便你清楚了解其中涉及哪些内容，以及是否存在任何风险
- 拒绝接受学生的治疗/服务或参加任何研究项目
- 被倾听和理解

- 在没有它的情况下行使你的权利会对你的待遇方式产生不利影响
- 拒绝服务或退出服务或治疗计划而不会受到不利对待。你可以在适合你的时间开始或继续接受服务
- 你有权就你获得的任何服务提出口头或书面反馈，或提出投诉，而无需害怕报复或被拒绝服务
- 如果你对投诉结果不满，你有权致电1300 582 113联系健康投诉专员署（Health Complaints Commissioner）或致电1800 800 110联系全国残疾保险署（National Disability Insurance Agency, NDIA）提出申诉

参与和代言

- 我们尊重你对你的照顾或健康服务规划作出决定和选择的权利，而且我们鼓励你参与你的照顾
- 邀请代言人代表你和参与你的照顾和治疗。这可以是你的配偶、伴侣、亲属、朋友或你认识的某个组织的人员
- 使用公共代言署（OPA）提供的公共代言人。请致电1300 309 337联系他们。或致电1800 700 600或03 9602 3066或发送电子邮件至 era@era.asn.au或访问www.era.asn.au获取有关老年人权利的建议

隐私和保密

根据《2001年健康记录法》（Health Records Act 2001）和《2014年隐私和数据保护法》（Privacy and Data Protection Act 2014）和《1988年隐私法》（Privacy Act 1988）：

- 你的个人隐私、个人信息和健康记录应以保密、准确和完整的方式得到保存
- 要求查阅和更正个人信息。注：Link HC出于拨款、研究、评估和法定记录要求的目的是使用已消除身份信息的健康信息。如果发生事故或伤害，Link HC可能需要使用包含身份信息的健康信息

权利和责任

Link Health and Community对你的期望

我们与你合作提供健康服务，希望实现高质量和安全的照顾。

为确保我们能够为你提供安全和高质量的照顾，你有责任：

- 尽你所能提供会有助于你的照顾或治疗的相关和准确的信息
- 参加与你商定的健康照顾或治疗计划
- 在接受照顾期间通知你的Link HC临床医生你的健康或治疗出现的变化
- 向相关员工提出疑问，以便就你的健康照顾作出知情决定
- 按时就诊；如需取消，应通知我们
- 以礼貌和体谅的态度尊重他人的隐私、需要和尊严
- 使用我们的服务/计划时行为安全，遵从指示
- 支付你已同意支付的费用
- 为了你孩子的安全以及为其他人考虑，应始终监督你的孩子。Link HC对无人照看的孩子不承担责任

Link HC有一些政策要求每个人都遵守，其中包括：

- 对治疗或手术不拍照，不摄像，不进行任何形式的数码记录
- 不吸烟
- 健康中心严禁带入或使用任何酒、违禁毒品或没有标识的处方药。Link HC可拒绝向任何醉酒或受毒品影响的人提供服务
- 健康中心严禁武器

Link HC有权将行为对其他消费者或员工构成风险的消费者转介给其他机构。

信息收集通知

Link Health and Community

本信息收集通知阐述了《1988年（联邦）隐私法》【Privacy Act 1988 (Cth)】中《澳大利亚隐私原则》（APP）第5.2项所述的事项，因为这些事项在我们收集关于你的个人信息时与Link Health and Community Limited ACN 136 877 702【出于本《隐私政策》之目的，包括《2001年（联邦）公司法》（Corporations Act 2001 (Cth)）中定义的其任何相关法人团体】（Link HC，我们）有关。

1. 收集信息的目的

如果你是Link HC的病人或客户（或潜在病人或客户），我们收集你的个人信息主要是为了确定你获得服务的资格、你需要的服务和治疗类别、你的治疗和照顾的优先等级，以及确定收费标准。如果你是Link HC的病人或客户，在很多情况下，健康和医疗法律【包括在有些情况下《2001年（维州）健康记录法》（Health Records Act 2001 (Vic)）和《2013年（联邦）全国残疾保险计划法》（National Disability Insurance Scheme Act 2013 (Cth)）】要求我们收集关于你的特定信息。

除此以外，我们还收集你的个人信息用于：

- 为你提供你向我们要求的商品、服务和信息
- 为你提供关于我们的计划和服务的信息
- 为你建议Link HC的产品和服务
- 管理我们和你的关系

如果我们有合理的理由预期我们会出于和以上主要目的有关的目的使用或披露你的个人信息，我们还可能使用或披露你的个人信息以：

- 协助你开展查询或投诉
- 发展和改进我们的客户服务和关系
- 为我们的任何产品和服务进行宣传、广告和营销，包括邀请你参加Link HC举办的活动

- 遵循我们的法律义务（包括遵循任何法律或执法机构或政府主管机构的任何合法要求），解决我们与任何客户之间可能出现的任何争议，以及执行我们与第三方（例如你的雇主）之间的协议
- 向你告知Link HC的发展以及我们可以提供的其它服务

我们可能出于测算网站访问流量、趋势以及在你使用我们的网站时为你提供个人化内容的目的使用通过我们的网站收集的信息。

直接营销

经你同意，我们可能出于直接营销的目的使用你的姓名和电子邮件地址。如有可能，我们将为你提供退出我们的任何营销通信的选择。我们将尊重你拒绝接受这些营销通信的要求。

2. 我们如何收集个人信息

在为你提供产品和服务的过程中，Link HC采用多种方式收集个人信息。除非不合理或不可行，否则我们会直接向你收集你的个人信息，或从对你负有法律责任的人（即你的父母或监护人）那里收集你的个人信息。但是，在有些情况下，我们将从第三方那里收集你的信息。例如，我们可能从转介服务机构那里（例如全科医生诊所、医院等）收集你的个人信息。

我们将在收集信息之时或者在收集信息之后尽快采取当时情况下合理的措施通知你信息收集之事以及与信息收集有关的任何事项，除非在当时情况下你明显应该知道或期望我们有该信息。

Link HC可能在以下情况下收集你的个人信息：

- 当你成为Link HC的病人或客户时
- 当你询问我们的服务或计划时

- 当你在接受我们服务的过程中与我们的业务部门及其员工互动时
- 当你访问我们的网站www.linkhc.org.au时
- 当你要求加入我们的通讯名单或向我们提供反馈时
- 当你向Link HC提供商品或服务时

我们将在收集你的个人信息后采取合理的措施通知你，除非在当时情况下你明显应该知道或期望我们有该信息。

我们的《隐私政策》阐述了我们可能收集关于你的哪些类型的个人信息（包括敏感信息）。

Link HC使用唯一标识符来有效执行我们的功能。

3. 不收集个人信息的后果

如果你是Link HC的病人或客户，而且我们在为你提供服务的过程中收集你的个人信息，则我们收集的个人信息中也有关于你的敏感信息。我们收集的个人信息对于我们的职能或活动以及满足我们的拨款机构的要求是有必要的。

如果你不提供（或我们不收集）必要的个人信息，我们可能无法向你提供你向我们要求的服务或信息。

4. 个人信息的共享

如果你是Link HC的病人或客户，我们可能在内部健康专业人员之间进行转介时披露你的个人信息，或在向外部服务机构进行转介时在征得你的同意后披露你的个人信息。

我们还可能将你的个人信息披露给：

- 州和联邦政府部门和机构，包括维州卫生和民事服务部（DHHS）、维州牙科健康服务署（DHSV）、联邦退伍军人事务部（DVA）（若我们为你提供的服务与和这些政府部门的协议有关联）
- 你的家庭成员和/或你的照顾者（在适当情况下）

- 我们可能用于经营我们的业务和管理我们的业务系统的外部服务机构【例如，这可能包括文件储存服务商、数据库和邮寄服务商、营销服务商、快递和/或货运公司、印刷厂、呼叫中心、付款处理和身份核实服务商，以及在提供现场支持时可能需要查阅信息的IT技师（尽管我们的做法是让他们在监督下工作）】
- 我们的专业顾问和代理
- 我们现有或潜在的代理、业务合作伙伴或合作伙伴

在某些情况下，法律授权我们向儿童保护，警察和法院等组织披露您的个人信息。

如果你是Link HC的DVA拨款服务的分包商，DVA可能公开披露你的个人信息。

除非经你同意，或者应法律要求或授权，否则我们不太可能向海外接受者披露信息。

为确保高质量的数据保护，Link HC在年度审计过程中还会使用已消除身份信息的个人信息，而且已消除身份信息的数据可能与政府部门共享，例如DHSV、DHHS和DVA。

5. 隐私政策

您可以在我们的网站上查阅Link HC的《隐私政策》。我们的《隐私政策》中包含你可以如何查阅我们持有的你的个人信息以及如果你认为该信息有误时如何设法更正的信息。《隐私政策》还包含你能如何对违反《澳大利亚隐私原则》的行为提出投诉及我们将如何处理此类投诉的信息。

6. 联系我们

对于任何隐私相关问题，我们的联系方式是：

电话： 1300 552 509

电邮： linkhc@linkhc.org.au

寄信： Attn: Privacy Officer, Link Health and Community, 1 Jacksons Road, Mulgrave, Victoria 3170

Link Health and Community提倡让你免遭虐待、忽视、暴力和可预防伤害的安全环境。

我们确保我们的场所安全、卫生、清洁，而且你能在那里享受到：

- 充足的共用空间和私人区域（如果需要）
- 适当和维护良好的设备和家具
- 充足的照明和通风
- 每个人都能享受到适当的无障碍通行

所有工作人员都有责任报告潜在或实际的伤害、虐待、忽视、暴力和/或可预防伤害。

我们有以下程序：

- 感染控制程序
- 维护我们的服务环境、建筑和设备的程序
- 符合法律和政府部门指导原则的消防和其它应急程序

如果你有任何担忧，请填写反馈表或联系工作人员

反馈

如要提供反馈，你可以填写我们的反馈表。反馈表可在接待处或我们的等候室获取。表格填妥后，可以：

放进：

反馈箱（我们所有的分部都有）

寄到：

Feedback
Link Health and Community
1 Jacksons Road, Mulgrave 3170

电邮至：

Feedback@linkhc.org.au

你也可以和我们联系：



1300 552 509



www.linkhc.org.au



@LinkHealthCom



/LinkHealthCom



和我们的员工交谈

你还可以致电1300 582 113联系健康投诉专员署（Health Complaints Commissioner）或致电1800 800 110联系全国残疾保险署（National Disability Insurance Agency, NDIA）。

我们欢迎你提供反馈，并感谢你帮助我们改进我们的服务。



关于我们

Link Health and Community是一个非盈利性组织，提供医疗、健康和支持服务改善墨尔本东区和东南区及维多利亚州东部居民的身心健康。

联系我们



www.linkhc.org.au



1300 552 509



电邮: linkhc@linkhc.org.au



邮寄: PO Box 3394, Wheelers Hill VIC 3150



/LinkHealthCom



@LinkHealthCom



@LinkHealthCom

地点

Brighton | 88 Asling Street, Brighton 3186[^]

Chadstone | Batesford Reserve, 94 Batesford Road, Chadstone 3148

Clayton | Level 1, 9-15 Cooke Street, Clayton 3168

Glen Waverley | 2 Euneva Avenue, Glen Waverley 3150^{#*}

The Glen Shopping Centre | 235 Springvale Road, Glen Waverley 3150
(在Priceline药店内)[^]

Mulgrave (Head Office) | 1 Jacksons Road, Mulgrave 3170

Oakleigh | 8-10 Johnson Street, Oakleigh 3166^{^#}

[^] 医生 (全科医生)

[#] NDIS童年早期干预 (ECEI)

* 仅限预约

我们是社区合作伙伴 (PITC)，为墨尔本东部和东南部以及维多利亚州东部的全国残疾保险计划 (NDIS) 的0-6岁儿童提供早期儿童早期干预 (ECEI) 服务。请访问www.linkhc.org.au获取NDIS ECEI位置。

1300 552 509

www.linkhc.org.au



Link Health and Community
感谢维多利亚州政府的支持

