MACEDONIAN

Dementia Australia®

Вашите права и обврски

Dementia Australia обезбедува висококвалитетни услуги и поддршка за да ги задоволи потребите на нашите клиенти. Нашите услуги ги исполнуваат тековните стандарди за попреченост и нега на стари лица.

Вашите права

Услугата и поддршката што ја добивате се важни за нас.

Како наш клиент, имате право:

- да бидете третирани со достоинство и почит
- да имате пристап до служби кои ги почитуваат вашиот јазик, култура, верувања и сексуалност
- да бидете вклучени во одлуките околу вашата услуга
- да донесете некого за да ве поддржува во донесувањето на одлуки или да донесува одлуки во ваше име
- да добиете писмена потврда за договорените услуги
- да бидете вклучени во редовни разгледувања на вашата услуга
- на приватност и доверливост на вашите лични информации
- на правично определување на вашиот финансиски придонес за некоја услуга
- на информации за тоа како да дадете мислење или да вложите жалба
- да одбиете услуги или да вложите жалба без да бидете обвинувани.

Вашите обврски

За да ни помогнете да ви даваме најдобра нега, вие имате обврска:

- да се однесувате со почит кон персоналот и другите луѓе
- да ни дадете информации за да ни помогнете да ве поддржиме со соодветни услуги
- да ни кажете ако сакате да ја откажете или смените вашата услуга.

Нашите обврски

Ние ги цениме сите лица за кои се грижиме. Нашиот тим ќе:

- ги почитува вашите лични верувања, приватност и доверливост
- ве третира со почит и достоинство
- вклучи било кое лице кое вие ќе го изберете да ве поддржува во донесување на одлуки или да дејствува во ваше име
- ги прифати и цени луѓето кои се грижат за вас
- разговара со вас за целиот опсег на услуги достапни преку Dementia Australia и други организации
- ви обезбеди толкувач ако ви е потребен
- ги прифати и праведно ќе ги испита сите жалби, работејќи доверливо со вас за брзо решавање на проблемот.

Dementia Australia ги следи прописите поставени од Комонвелтот и владите на државите.

Вашата приватност е почитувана

Dementia Australia собира лични информации само со ваша согласност. Ние ги преземаме сите разумни чекори за да ја заштитиме вашата приватност.

Вие имате право да:

- знаете зошто вашите лични информации се собираат
- разберете како овие информации се користат и споделуваат
- видите кои ваши информации ги чуваме
- смените информации кои се неточни, застарени или нецелосни
- ви бидат заштитени вашите информации од неовластен пристап и злоупотреба
- вложите жалба во врска со прекршување на приватност.

Може да има моменти кога законот бара од нас да ги споделиме вашите лични информации. Дознајте повеќе за употребата на лични информации во нашиот Правилник за приватност (Privacy Policy) на **dementia.org.au**

Како да дадете ваше мислење

Вашето мислење е добредојдено. Секоја пофалба и жалба ни помага да ја подобриме нашата услуга.

Разговарајте со некој член од нашиот тим прво. Ние ги испитуваме сите жалби и ќе одговориме што е можно побрзо.

Ако сметате дека вашата жалба не е решена, можете да изберете од следниве опции.

Пишете му на
Director - Client Services
Dementia Australia
PO Box 3021
Manuka ACT 2603

Поднесете формулар онлајн на **dementia.org.au/support/rights-and-responsibilities**

Пратете имејл на нашиот тим на **quality@dementia.org.au**

Ако вашата жалба сѐ уште не е решена, можете да ги контактирате следните организации.

За службите за нега на стари лица финансирани од австралиската влада, контактирајте:

Aged Care Quality and Safety Commission

Онлајн: **agedcarequality.gov.au**

Телефон: **1800 951 822** (бесплатен повик од фиксни телефони; повици од мобилни телефони може да се наплатат)

Писмено:
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(вашиот главен град и државата или територијата)

Можеби ќе сакате да контактирате и со следните организации. Имате право да вклучите лице по ваш избор за да ве поддржи во донесување на одлуки или да дејствува во ваше име.

Канцеларијата на јавниот застапник (The Office of the Public Advocate)
во вашата држава или територија

Мрежа за застапување на постарите лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN)

Онлајн: **opan.org.au**

Телефон: **1800 700 600**

Национална линија за помош при деменција
1800 100 500

За помош на други јазици, јавете се на **131 450**

Ако имате тешкотии со слухот или зборувањето, јавете се на **1800 555 677**

Најдете нè на интернет
dementia.org.au

Dementia Australia го цени финансирањето од владите на Австралија, државите и териториите. Ја цениме и великодушната финансиска поддршка на поединци и организации.

Национална линија за помош при деменција е финансирана од австралиската влада.

© Dementia Australia 2020, 22002, јануари 2022

This is a translation of the resource Rights and responsibilities: 22001-January 2022