

我们的服务

Your Community Health

致力于保障
北墨尔本所有人的
健康、幸福
与尊严



我们各大医疗中心提供医疗、牙科、综合医疗服务以及支持项目。部分服务可在您家中或社区中提供。

我们优先为处于健康不平等最危险边缘和可能面临传统保健服务障碍的人群提供服务。

我们提供什么？

我们为所有年龄段人群提供服务，包括：

- **原住民与托雷斯海峡岛民健康**
- **综合健康**- 咨询、糖尿病卫生教育、营养学、职业治疗、物理治疗、足部医疗、语言疾病治疗
- **牙科**- 检查、假牙、X射线（OPG）服务
- **医疗** - LGBTIQ健康、心理健康、清洁针具计划、护理、药物治疗、心理治疗、难民健康、类固醇教育、维生素D诊所
- **社会支持**- 活动团体、Men's Shed、社会性项目

您需要口译员吗？

口译服务免费。



若需口译服务，请拨打131 450联系口笔译服务中心（Translating and Interpreting Services），或与我们联系。

我们的服务对象是谁？

我们的服务对北墨尔本所有人开放。

我们向以下人群提供优先服务：

- 原住民与托雷斯海峡岛民
- 新来难民与寻求庇护者
- 12周岁以下儿童（在其家长和看护人员的帮助下）
- 65周岁以上成人
- 社会经济弱势群体
- 患有慢性或综合性疾病的群体
- 生活环境不安全或无保障的群体
- 残疾人

如何获得服务？

拨打电话 (03) 8470 1111 或发送电子邮件至

info@yourcommunityhealth.org.au

部分服务中心可能需要您医生或其他保健工作人员的推介。

我获得服务是否需要等候？

部分服务需一定等候期。我们将在您与我们取得联系时向您解释。

服务如何收费？

我们的部分服务免费。我们致力于提供高质、低成本和可负担的服务，并将在您提出申请时与您讨论服务收费问题。

若您有经济困难，请告知我们。我们可为您提供一份付款计划，或根据您的实际情况减免费用。

你们会保护我的隐私和权利吗？

我们致力于保护所有客户的隐私和机密信息，遵守隐私法。我们遵守《澳大利亚医疗保护章程》

（Australian Charter of Healthcare Rights）。我们希望您在使用我们服务时了解自己的权利和义务，并将为您提供与此相关的信息。

我可以给你们反馈吗？

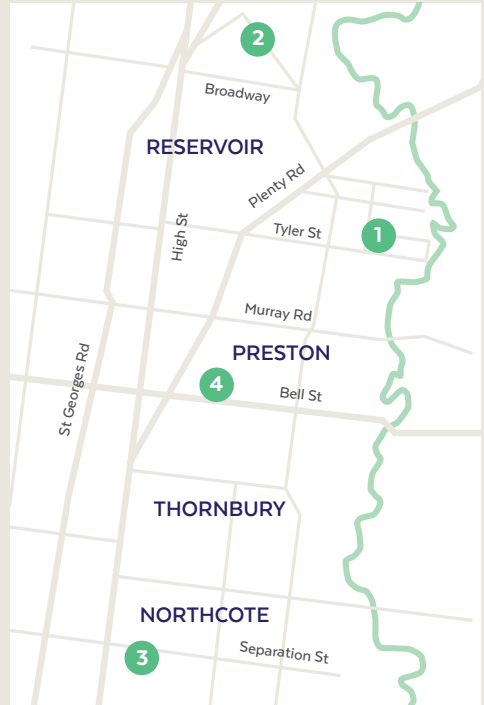
我们欢迎您提供反馈意见，您的意见将帮助我们提高服务质量。请与我们的员工联系，您也可在线或在我们医疗中心填写意见反馈表。

如何获取更多信息？

拨打电话(03) 8470 1111或发送电邮至info@yourcommunityhealth.org.au 您也可以访问我们的官网 www.yourcommunityhealth.org.au，或前往我们的中心与我们联系。

Your Community Health服务地址：

- 1 East Reservoir Health Centre**
125 Blake Street
East Reservoir VIC 3073
Melway Ref: 19 C9
- 2 East Reservoir Community Hub**
Unit 1, 44 Whitelaw Street
East Reservoir VIC 3073
Melway Ref: 18 K5
- 3 Northcote Health Centre**
42 Separation Street
Northcote VIC 3070
Melway Ref: 30 F8
- 4 PANCH Health Centre**
300 Bell Street
Preston VIC 3072
Melway Ref: 30 H1



如遇紧急情况，请拨打000



Your Community Health感谢澳大利亚卫生署和维多利亚州政府的支持。



我们承认古林族乌兰德赫里人是澳大利亚原住民。

your COMMUNITY HEALTH

YOURCOMMUNITYHEALTH.ORG.AU

我们对您的承诺

Your Community Health 致力于与客户和社区共同努力，提供以您的需求和喜好为中心的个性化服务。

我们将与您一起，实现您的健康和幸福需求或其它您关心的需求。

我们承诺始终：

- 让您感受到欢迎
- 倾听您的声音，不妄做假设或判断
- 尊重您、关怀您、维护您的尊严
- 维护您的权利
- 以您能够理解的方式为您提供您需要的信息
- 寻求您的反馈，并对您的关切予以回应

提供反馈

我们希望聆听您的声音，了解您对我们承诺履行情况或改进方式相关的意见。

我们重视您与我们分享的任何意见和建议。

您可以通过以下方式提供反馈和建议：

- 与工作人员联系
- 在我们任何保健中心填写“您的意见”（Your Say）表格，或在线完成表格：www.yourcommunityhealth.org.au
- 拨打电话 (03) 8470 1111 或寄送信件至 Your Community Health, 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073 与我们的投诉专员联系。



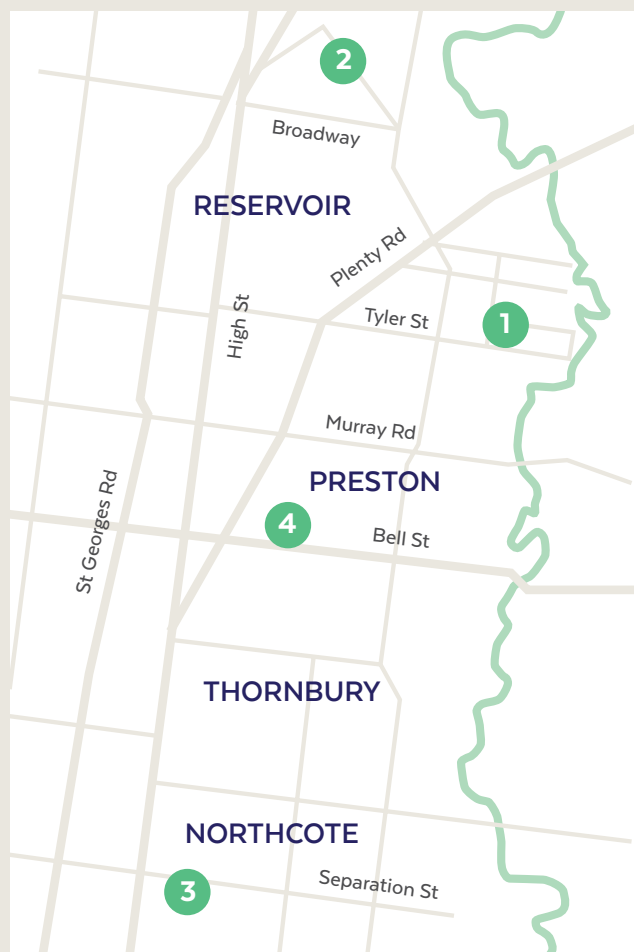
Your Community Health 服务可在下列位置获得：

1 East Reservoir Health Centre
125 Blake Street
East Reservoir VIC 3073
Melway Ref: 19 C9

2 East Reservoir
Community Hub
Unit 1, 44 Whitelaw Street
East Reservoir VIC 3073
Melway Ref: 18 K5

3 Northcote Health Centre
42 Separation Street
Northcote VIC 3070
Melway Ref: 30 F8

4 PANCH Health Centre
300 Bell Street
Preston VIC 3072
Melway Ref: 30 H1



部分服务可在您家中或其它本地社区中提供。拨打电话
(03) 8470 1111，了解更多信息。



我们承认古林族乌兰德赫里人是澳大利亚原住民。

您的权利和义务

您的医疗保健权利

Your Community Health 采用《澳大利亚医护权利章程》（Australian Charter of Healthcare Rights）。

《章程》规定了全澳大利亚所有医疗场所的客户、消费者、家庭和护理工作者的权利。

请访问我们官网查阅《章程》信息：
www.yourcommunityhealth.org.au。

作为 Your Community Health 的客户，您有权：

- 获得医疗保健服务，无论您是否有支付能力
- 获得周到、优质、尊重和安全的护理服务，无论您的社会地位、性别、种族、性取向、宗教信仰、政治理念、心理健康状况如何或是否有任何残疾
- 获得与您的护理、状况、治疗选项、预期结果、副作用和费用有关清晰、易理解的信息
- 获得口译帮助
- 使个人隐私和机密信息受到保护，并对您的个人健康信息处置有话语权
- 根据法律规定，访问您档案中的个人信息

- 提出建议、给予正面或负面的反馈、提问、针对您的护理服务提起投诉
- 聘用他人，包括外部辩护团队，作为您的代表

作为 Your Community Health 的客户，您有义务：

- 关怀和尊重所有工作人员、志愿者、客户和访客
- 提供充足信息，确保员工能够提供适当服务、建议和/或护理服务



- 配合治疗方案，或在您无意接受方案时告知您的医护工作人员
- 尊重其他接受 Your Community Health 服务的人群的隐私，确保对Your Community Health 所实施项目中相关人员所知的任何信息予以保密。
- 您有义务参与与您的护理服务相关的决策，并在有不理解之处时要求更多信息
- 在接受服务时，遵守相关安全程序
- 无法预约时告知我们，并提前24小时通知

Your Community Health 保留以下权利：

- 拒绝为侵犯或恐吓他人者提供服务
- 若您到达时间晚于预约时间，我们有权先接待其他客户
- 将长期无故缺席预约的客户移出等候名单。

口译员

避免您因沟通或语言障碍导致您无法获得医疗保健服务十分重要。

口译服务完全免费，可在 Your Community Health 所有预约、活动或会议中提供。

如需口译服务，请拨打 131 450 联系口笔译服务中心（Translating and Interpreting Services），或与我们联系。

若需通过全国转接服务与我们联系，请使用以下信息：

- TTY/语音电话 - 133 677
- 听后传话 - 1300 555 727
- 短信转接 - 0423 677 767

感觉自己的权利未得到尊重时怎么办

若您感觉 Your Community Health 并未重视或尊重您的权利，我们鼓励您向我们提供反馈或提出投诉。

您可随时对我们的服务提供反馈：

- 与工作人员联系
- 在我们的任何保健中心填写“您的意见”（Your Say）表格，或在线填写表格：www.yourcommunityhealth.org.au
- 拨打电话(03) 8470 1111或寄送信件至 Your Community Health, 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073与我们的投诉专员联系。



我们承认古林族乌兰德赫里人是澳大利亚原住民。

保护您的信息隐私

我们会收集和使用您的个人信息，以便为您提供最佳服务。

我们承诺保护您的隐私。本信息表将说明如何保护隐私。

我们会采集您的哪些信息？

我们一般会向您收集以下信息：

- 姓名、地址、电话号码、出生日期、性别、常用语言
- 健康信息，包括转介医生提供的信息
- 现在和过去的护理和治疗信息
- 直系亲属或首选联系人
- Medicare 编号、医疗保健卡号和养老金账号（如适用）

收集的个人信息还可能用于回应：查询、信息访问申请、处理投诉。

若您发现任何与您相关且您并不希望被其他医护人员收集或分享的信息，请告知我们。这可能改变您可选的医护服务，因此我们将与您一起决定如何为您提供合适的护理服务。

若您的地址或联系电话等信息发生变更，请告知我们。

我的信息将如何使用？

您的信息将仅由与您的护理服务有关的医护人员使用。

我们将仅在您同意或医疗救急等法律要求的情况下发布您的信息。

若我们向其他服务提供者转介对您的护理工作，我们将在向其提供您的信息前取得您的同意。

某些与您的护理相关的信息可能提供给卫生与公众服务部（Department of Health and Human Services）。这些信息将不包含您的姓名或联系方式，其将用于





分配资金、规划服务和提高所提供护理服务的质量。

我们如何保护您的信息？

我们致力于保护您健康档案的机密性，并安全保管档案。您的信息隐私还将得到法律和我们《客户信息隐私政策》（Client Information Privacy Policy）的保护，该政策可在我们官网上查阅。

我如何访问或更正我的信息？

您有权申请访问您的信息，并在必要时要求更正信息。

若您希望访问、转移或更正您的健康记录，请与您的医护工作人员联系。

与您的隐私相关的问题或投诉

如有任何问题或希望针对我们对您个人信息的操作进行投诉，请通过以下方式联系我们：

电子邮箱：info@yourcommunityhealth.org.au

在线服务：www.yourcommunityhealth.org.au

电话：(03) 8470 1111

信件：Your Community Health, 125 Blake Street East Reservoir, VIC 3070

或直接访问我们任何一处保健中心，完成“您的意见”（Your Say）表格。

可提供口笔译服务帮助您完成此流程。

若您对我们处理问题的方式或结果不满意，请向以下外部机构提出投诉：

Health Complaints Commissioner（医疗投诉专员办公室）

电话：1300 582 113

在线服务：www.hcc.vic.gov.au

信件：26th Floor, 570 Bourke Street, Melbourne, VIC 3000

Australian Information Commissioner（澳洲信息专员办公室）

电话：1300 363 992

在线服务：www.oaic.gov.au

电子邮箱：enquiries@oaic.gov.au

信件：Level 3, 175 Pitt Street, Sydney, NSW 2001



我们承认古林族乌兰德赫里人是澳大利亚原住民。

客户反馈

我们欢迎您提供反馈意见，您的意见将帮助我们不断提高服务质量。

如何提供反馈

- 与工作人员联系
- 您可在我们任何保健中心填写“您的意见”（Your Say）表格，或在线填写表格：www.yourcommunityhealth.org.au
- 拨打电话 (03) 8470 1111 与我们的投诉主任联系
- 向投诉主任寄送信件：Your Community Health, 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073

我们如何对待您的反馈

我们对于您的意见的响应程序根据您的反馈的类型有所不同。

若您提出建议：

我们将利用此信息，提升我们的服务、设施或流程。我们重视并将谨慎对待每一条意见。

若您对我们提出表扬：

我们将转达给相关员工或团队。我们欢迎积极反馈，这将帮助我们了解我们哪些工作做的比较好，从而再接再厉。

若您提出投诉：

我们将严肃对待您的投诉意见，并仔细调

查问题。提出投诉不会影响您未来使用我们服务或影响您的保密信息。当我们收到您的投诉时，我们将采取以下措施：

- 我们将对您的投诉严格保密。
- 我们将在2个工作日内确认您的投诉，并告知您负责处理该问题的工作人员。
- 我们将在 28 个工作日内对您的投诉进行调查。部分比较复杂的事宜所需的解决时间可能较长。若发生此情况，我们将向您通知相关进度
- 我们将针对您的投诉和我们的应对措施提供书面回应





如何提出正式投诉

若您对我们的服务有所不满，请告知我们。我们将严肃对待任何投诉问题，并致力于及时保密地解决问题。

所有正式投诉均将予以彻底调查。

调查程序结束后，我们将为您通报有关情况及我们已经采取或即将采取的应对措施相关的信息，确保不再发生此问题。

您可以通过以下方式提出投诉：

- 您可在我们任何保健中心填写并提交“您的意见”（Your Say）表格，或在线填写表格：
www.yourcommunityhealth.org.au
- 拨打电话 (03) 8470 1111 与我们投诉主任联系

- 向投诉主任寄送信件：

Your Community Health, 125 Blake Street,
East Reservoir, VIC 3073

可提供口笔译服务帮助您完成此流程。

若您对我们的回应仍不满意，可联系医疗投诉专员办公室（HCC）。

HCC负责对维多利亚州保健服务投诉进行回应，及健康信息处理。

此服务免费、保密且公正。

您可在线填写投诉表 www.hcc.vic.gov.au，或于周一至周五上午 9:00-下午 5:00 致电 1300 582 113 期间提出您的投诉。

隐私声明：

我们收集的信息将由我们用于回复您为我们提供的反馈。可能根据法律要求或许可向第三方披露，或您同意分享信息的第三方披露。

Your Community Health 使用客户或社群成员提供的信息时，将先获得同意。

我们可能会在年度“医疗质量报告”（Quality of Care Report）中列举部分意见实例，以反映客户遇到的问题及我们采取的应对措施。

在此用途中，我们不会披露任何人的姓名或与任何身份相关的其它信息。



我们承认古林族乌兰德赫里人是澳大利亚原住民。

让您免受感染

我们恪守澳大利亚感染控制准则，并密切监控我们的感染控制措施。

我们在此解释我们为确您安全而采取的部分措施。若有任何问题，您可与 Your Community Health 工作人员联系。

避免医疗照护相关感染

医疗照护相关感染指您在保健服务中心接受照护时发生的感染。Your Community Health 工作人员将采取所有可能措施，确保您在与我们接触时不受到任何感染。

为避免感染的扩散，我们将：

- 定期用肥皂或酒精性干洗剂洗手
- 保持诊所环境卫生
- 穿戴手套、防护衣、口罩和护目镜等防护设施
- 对可能接触任何客户血液或其它液体的设备或工具进行消毒
- 推动我们所有医护工作人员接受疫苗接种
- 采取措施，将可能患有传染性疾病的客户转移至其独立空间

干净的环境

我们聘任了清洁人员，负责对我们的中心进行清扫，使其环境符合医护标准。

您的医护人员还将在客户到访问隙清洁您就医的诊室，尤其是对客户共用的治疗床等家具进行清洁。

因为您治疗而产生的废弃物及可能接触血液或体液的废弃物将与其它垃圾隔离，并使用特别许可的容器或传染性废弃物垃圾桶进行处理。





器材消毒

所有可能刺穿皮肤或与其它体液接触的可回收器材，将在清洁后使用灭菌仪器仔细消毒。然后保存在无菌包裹中，确保它们保持无菌。

部分器材，包括我们医疗实践使用的所有器材为一次性用品，用完即弃。

您能做什么

您可通过以下做法提供帮助：

- 使用水和肥皂或等候区提供的酒精性干洗手液，仔细清洁您的双手
- 询问您的医护人员是否清洁过双手
- 在咳嗽或打喷嚏时掩住口鼻或使用纸巾（如无纸巾，可向肘部咳嗽或打喷嚏），随后清洗双手

- 若有任何感染，尤其当您仍然在为此感染接受治疗时，请及时报告
 - 确保接受为您提供的完整抗生素疗程，即使您感觉好转也不例外
- 若您认为所处区域不卫生，请告知您的医护人员
- 按照您的医护人员提供的指导护理您的伤口，保证伤口清洁，帮助其愈合

您也可经常清洗双手，保护自己和他人的健康：

- 在接触和食用食物前
- 在上完厕所后
- 在咳嗽、打喷嚏或使用纸巾后
- 在接触您的眼睛、鼻子或嘴巴前后
- 在接触伤口或敷料前后
- 在接触动物之后

更多信息或反馈

若您希望了解更多与我们感染控制措施相关的信息，或有任何问题，请与您的医护人员联系，或在我们任何一处保健中心或在线填写“您的意见”（Your Say）表格。您也可拨打电话 (03) 8470 1111 或寄送信件至 Your Community Health, 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073 与我们的投诉专员联系。



我们承认古林族乌兰德赫里人是澳大利亚原住民。

聘用辩护律师

您可能需要以下帮助：

- 为您的权利辩护
- 确保您得到公平对待和尊重
- 做决定
- 向他人表达您的观点

能够为您提供这些帮助的人就是辩护律师。

辩护律师可提供独立、机密的支持服务。

辩护律师可：

- 在您需要时，代表您发言
- 帮助您理解和解决问题或投诉
- 在会议中坐在您身旁，代表您发言，帮助您做出想要的决定
- 收集其他代理与服务机构信息，为您提供帮助
- 提供信息和协助，帮助您获取和使用 Your Community Health 的服务
- 提供其它服务的转介支持
- 帮助您在未来为自己辩护

当您与辩护机构联系时，辩护律师会：

- 聆听与提问，明确您关注的具体事项
- 提供与您的权利有关的信息
- 与您商议可选方案，帮助您决定如何解决问题
- 对您负责
- 帮助您为自己辩护，代表您发言
- 如其无法为您解决疑虑时，提供其他机构的信息与转介服务





寻找辩护律师

有关寻找辩护律师的更多信息，请联系
Your Community Health 员工或公共公共申诉
Office of the Public Advocate (OPA)员工。OPA
致力于保护和争取残疾人群的利益、权利
和尊严。

电话：1300 309 337

官网：www.publicadvocate.vic.gov.au

以下为部分可提供独立辩护支持的机构：

针对有残疾人：

Victorian Advocacy League for individuals with
Disability Inc (VALID):

电话：(03) 9416 4003;

官网：www.valid.org.au

Action on Disability within Ethnic Communities
(ADEC):

电话：1800 626 078;

官网：www.adec.org.au



Association for Children with a Disability:

电话：(03) 9818 2300;

官网：www.acd.org.au

Disability Justice Advocacy Inc. (DJA):

电话：1800 808 126;

官网：www.justadvocacy.com

Leadership Plus:

电话：(03) 9489 2999;

官网：www.leadershipplus.com

有智力障碍的成年人：

North East Citizen Advocacy (NECA):

电话：(03) 8470 3684;

官网：www.citizenadvocacy.com.au

损伤的人群：

Brain Injury Matters (BIM):

电话：(03) 9639 7222;

官网：www.braininjurymatters.org

患有精神疾病的人群：

Victorian Mental Illness Awareness Council
(VMIAC):

电话：(03) 9380 3900;

官网：www.vmiac.org.au

青少年：

Youth Disability Advocacy Service (YDAS):

电话：(03) 9267 3733;

全国转接服务TTY：133 677;

官网：www.ydas.org.au

老年人群：

Elder Rights Advocacy (ERA):

电话：1800 700 600;

官网：www.era.asn.au

原住民与托雷斯海峡岛民：

Victorian Aboriginal Legal Service (VALS): 电

话：(03) 9418 5999;

官网：www.vals.org.au



我们承认古林族乌兰德赫里人是澳大利亚
原住民。