

Client Information – Portuguese

Informações aos Clientes

Quem somos nós

Silver Chain é uma organização sem fins lucrativos e uma das maiores fornecedoras de serviços comunitários, clínicos e de cuidados com a saúde na Austrália Ocidental, assistindo mais de 40.000 pessoas por ano.

Nosso objetivo é aumentar a capacidade da comunidade em maximizar sua saúde e bem-estar. A Silver Chain incorpora a *Wellness Approach* (Abordagem do Bem-estar) ao fornecer cuidados que lhe ajudam a manter ou recuperar sua independência em casa e lhe apoia a aprimorar seu modo de vida. Nosso trabalho é guiado por nossos valores essenciais:

- Todas as pessoas têm o mesmo valor.
- A individualidade das pessoas será respeitada.
- O cliente receberá o melhor serviço possível.
- Excelência e desempenho superior serão adotados.

Como nos contatar

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

Telefone: 24 horas, 7 dias por semana (08) 9242 0242 ou para pessoas que ligam de fora da capital 1300 650 803 (pelo custo de uma ligação local).

Fax: (08) 9242 0268

E-mail: info@silverchain.org.au

Website: www.silverchain.org.au

Pagamento pelo seu serviço

Nossos contratos de financiamento exigem que recolhemos taxas sobre alguns serviços. Caso você precise pagar uma taxa, isso será discutido com você antes que o serviço seja realizado.

Como pagar

O Pagamento pode ser feito com qualquer um dos seguintes métodos:

- Débito direto.
- Cheque ou ordem de pagamento.
- Cartão de crédito por telefone ao ligar para nosso Centro de Atendimento ao Cliente no número (08) 9242 0242.

Para garantir um ambiente de trabalho seguro, não é permitido aos nossos funcionários receber pagamentos feitos por você.

Direitos e responsabilidades

Seus direitos

- Como um beneficiário dos nossos serviços, você tem o direito a:
- Estar ativamente envolvido no planejamento do seu tratamento e serviço.
- Receber assistência e suporte eficiente e profissional.
- Apelar contra qualquer decisão tomada quanto a taxas, suporte ou assistência.
- Indicar um advogado independente, membro familiar ou amigo para representá-lo e atuar em seu favor.
- Recusar serviços que lhe forem oferecidos.

- Contatar a Silver Chain ou um advogado independente caso você acredite estar sendo tratado injustamente ou que sua privacidade e circunstâncias não estejam sendo respeitadas.

Nossa responsabilidade

- Nós nos empenharemos para lhe fornecer o mais alto nível de cuidados possível ao:
- Fornecer serviços eficientes e profissionais.
- Providenciar que você, seu cuidador e sua família sejam tratados com respeito e dignidade.
- Ouvir, responder e prestar assistência a qualquer processo apelativo.
- Providenciar que você, seu cuidador, sua família e seu advogado se envolvam ativamente no planejamento do seu tratamento e suporte.
- Analisar seus cuidados e serviços periodicamente e em resposta a mudanças nas circunstâncias pessoais.
- Garantir que você permaneça o mais independente possível.
- Proteger sua privacidade.

Sua responsabilidade

Nós temos uma obrigação legal de garantir um ambiente de trabalho seguro para todos os nossos funcionários. Sendo assim, pedimos que você sempre os trate com respeito e dignidade. Note que os funcionários da Silver Chain possuem o direito de sair da sua casa caso se sintam inseguros.

Feedback

Recebemos de forma positiva as suas opiniões e as de sua família, uma vez que elas nos ajudam a melhorar nossos serviços. Nosso Oficial de Ligação para Clientes representa os interesses das pessoas que recebem nossos serviços e agora também é responsável por gerenciar reclamações. Nunca hesite em fazer uma reclamação nem tema que isso resulte na retirada dos serviços.

Caso você tenha uma opinião sobre nossos serviços ou queira nos dizer como podemos melhorar, existem algumas opções disponíveis para você:

- Fale com o funcionário Silver Chain que lhe visitar.
- Ligue para o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (08) 9242 0242.
- Fale com o nosso Oficial de Ligação para Clientes (08) 9242 0242.
- Escreva para o Diretor Geral da Silver Chain no endereço: 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

Alternativamente, você pode contatar uma agência de advocacia independente:

- *Advocare Inc* no (08) 9221 8599 ou ligação gratuita para quem está fora da capital (Freecall™) 1800 655 566.
- *People with Disabilities (WA) Inc* no (08) 9386 6477 ou ligação gratuita para quem está fora da capital (Freecall™) 1800 193 331.
- *Health Consumers Council WA* no (08) 9221 3422 ou ligação gratuita para quem está fora da capital (Freecall™) 1800 620 780.

Para reclamações quanto a casos de saúde e invalidez não resolvidos, você pode contatar o Escritório de Análise de Saúde no (08) 9323 0600 ou ligação gratuita para quem está fora da capital (Freecall™) 1800 813 583.

Informações úteis

Quando você recebe cuidados domiciliares, sua residência é nosso local de trabalho. Por este motivo precisamos prevenir quaisquer riscos de segurança e ocupacionais para a nossa equipe. Aqui estão algumas informações que nos ajudarão a lhe ajudar:

- Inicialmente, uma avaliação de risco será realizada pelo telefone. Entretanto, como sua casa se torna nosso local de trabalho, qualquer consideração que possa comprometer a sua ou a nossa segurança será discutida durante a nossa visita para que possamos chegar a um resultado seguro para todos.

- Todos os animais de estimação devem ser presos. Compreendemos que a maioria dos animais de estimação são amigáveis, mas seu animal pode reagir de forma inesperada ao ver um estranho entrar em sua casa, principalmente se você estiver recebendo cuidados pessoais.
- Abstenha-se de fumar enquanto estivermos na sua residência. Caso você precise fumar, por favor o faça em uma área que não seja utilizada por nós.
- Deixe uma luz acolhedora acesa na parte externa da casa caso você esteja esperando uma visita noturna nossa.
- Certifique-se de que temos espaço suficiente para utilizar o equipamento adequado.
- Para prevenir escorregões, tropeções e quedas, certifique-se de que as escadas estejam em boas condições, os tapetes e capachos estejam planos e firmes e de que fios não estejam atravessados no caminho.
- Para evitar a transmissão de infecções, certifique-se de que temos acesso à água limpa e sabonete líquido para lavarmos nossas mãos. Por favor, também nos forneça uma toalha limpa ou papel toalha.
- Certifique-se de que todos os dispositivos elétricos ou equipamentos que utilizamos, tais como esfregões, baldes e aspiradores de pó, estejam funcionando bem.
- Todos os produtos de limpeza devem estar em suas embalagens originais, armazenados com segurança e serem apropriados para o nosso uso.

Garantindo a qualidade do serviço

Pesquisa

A Silver Chain é comprometida em fornecer o melhor serviço possível para atender às suas necessidades. Isso significa que estamos continuamente testando novos modelos de cuidado e avaliando serviços novos e existentes. Sua participação nas pesquisas sobre suas necessidades e nossos serviços e estudos que verificam os resultados do cuidado nos ajudarão a garantir que suas necessidades serão atendidas com serviços da mais alta qualidade.

Sua privacidade é nossa preocupação

A Silver Chain manterá suas informações pessoais confidenciais e em sigilo. Você terá acesso para visualizar as informações que coletamos, uma vez que as mesmas serão gravadas na sua pasta de cliente. Você pode visualizar seus registros de saúde ao enviar uma solicitação por escrito para a Silver Chain. Nós rotineiramente coletamos e utilizamos informações pessoais para garantir a entrega de serviços de saúde de qualidade, apropriados e dentro do prazo. Como parte do planejamento e avaliação do serviço, a Silver Chain rotineiramente utiliza clientes não identificados e a informação do serviço. Buscamos proteger sua privacidade de acordo com os Princípios Nacionais de Privacidade, no *Privacy Amendment* (Setor Privado) Lei 2000 (Lei de Privacidade). Maiores informações estão disponíveis na nossa Declaração de Privacidade que está disponível em nosso website: www.silverchain.org.au ou via telefone: (08) 9242 0242.