



## شروط الخدمة المقدمة

## شروط الخدمة

تحدد شروط الخدمة المقدمة كيفية تقديمنا للخدمات. وهي تتضمن حقوقنا ومسؤولياتنا كمقدم خدمة، وحقوقك ومسؤولياتك كعميل.

**يُرجى ملاحظة ما يلي:** شروط الخدمة المقدمة عرضة للتغيير. وسنقدم لك إشعارًا مدته أربعة أسابيع قبل تفعيل أي تغييرات.

إذا راودتك أية أسئلة، يُرجى التواصل معنا على رقم **1300 135 373**.

## الحقوق والمسؤوليات

يتمتع كلا طرفي هذه الاتفاقية بحقوق ويلتزمان بمسؤوليات. الأ وهي:

- التزام التهذيب والاحترام
- التواصل بصراحة وصدق
- تقديم تحديثات منتظمة
- الحفاظ على الأمان
- إخطار الطرفين لبعضهما البعض عند تغيير موعد أو إلغاءه
- إخطار الطرفين لبعضهما البعض عند وجود أي تغيير في خطة المخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS)
- الحفاظ على خصوصية جميع المعلومات ما لم تكن هناك مخاوف تتعلق بالسلامة
- العمل معًا لحل المشكلات وتسويتها بسرعة

مؤسسة Therapy Focus مسؤولة عن توفير الخدمات التي تلبى احتياجاتك. نحن مسؤولون أيضًا عن تقديم خدماتنا بالالتزام بالقانون، بما يتضمن قانون المخطط الوطني للتأمين على الإعاقة لعام 2013 ولوائحه، وقانون حماية المستهلك الأسترالي.

## التعقيبات والشكاوي والمنازعات

نرغب في أن نعرف متى يكون العلاج على ما يرام ومتى تكون هناك مشكلات.

يمكنك أن تقدم لنا تعليقاتك من خلال الطرق التالية:

- الاتصال بفريقك العلاجي أو بقائد الفريق مباشرة كتابة أو عبر الهاتف أو شخصيًا. يمكننا أن نرتب لوجود مترجم فوري أو لتقديم أي مساعدة أخرى قد تحتاجها لتقديم تعليقاتك.

- يمكنك التواصل مع مسؤول الجودة لدينا على رقم الهاتف **1300 135 373** أو ن خلال مراسلتنا بالبريد الإلكتروني من خلال **feedback@therapyfocus.org.au**

- تقديم تعليقاتك عبر الإنترنت من خلال موقعنا **therapyfocus.org.au/feedback** أو طلب تلقي نموذج التعليقات عبر بريدك الإلكتروني

بمجرد أن تتلقى تعقيبك، سنقوم بمعالجة تعليقاتك، وسنستخدم أنسب إجراء ملائم في أقرب وقت ممكن. وسنتصل بك خلال أسبوع لمناقشة تعليقاتك وإعلامك بأي إجراءات يتم اتخاذها.

إذا كنت تفضل التحدث مع شخص من خارج مؤسسة Therapy Focus، يمكنك الاتصال بأحد الجهات التالية:

- لجنة الجودة والضمانات المتابعة للمخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS)**  
على رقم هاتف 1800 035 544 أو من خلال زيارة موقع الإنترنت **ndiscommission.gov.au**

- هيئة أصحاب الهمم في أستراليا الغربية (PWdWA)**  
على رقم هاتف 1800 193 331، أو من خلال البريد الإلكتروني **info@pwdwa.org** أو بزيارة مكتب الهيئة  
إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتقديم شكوى، يمكنك الاستعانة بمن ينوب عنك. ويمكن أن ينوب عنك أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء أو أخصائي دعم أو مقدم خدمة آخر/ وكالة أخرى.

- خدمة كتابة خطة العلاج وملخص الخدمات العلاجية.
- المتابعة في منزلك أو مدرستك أو مكان عملك للتأكد من أن مكان العمل آمن للجميع.
- استكمال التقارير الإلزامية التي تطلبها الهيئات المهنية في إطار التزامنا بتقديم الرعاية لك.
- تدوين الملاحظات بعد الموعد أو المكالمة الهاتفية. نحن نفرض رسومًا تصل قيمتها إلى 10 دقائق، وسنعمل ذلك فقط إذا لم يتوفر لنا الوقت لكتابة الملاحظات أثناء الموعد.

### ولا نفرض عليك رسومًا على الأنشطة التالية:

- حجز موعد لك
- إعداد خدمات المُخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS)، وإكمال اتفاقية الخدمات وإنشاء حجز الخدمات.
- إتمام الفواتير وعمليات الدفع
- المعالجين أو الطلاب الذين يحضرون المواعيد بهدف التعلم

تعتمد أسعار خدمات العلاج بالساعة لدينا على دليل أسعار المُخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS). يُرجى ملاحظة أن هذه الأسعار عرضة للتغيير. وسنقدم لك إشعارًا مدته أربعة أسابيع إذا كانت هذه التغييرات ستؤثر عليك.

يمكنك مراجعة أسعارنا الحالية وأسعار الساعة من خلال موقعنا على الإنترنت على [therapyfocus.org.au/pricing](http://therapyfocus.org.au/pricing). أو يمكنك طلب نسخة ورقية من الموظف الرئيسي أو فريق العلاج.

### نحن نفرض رسومًا على الأنشطة التالية:

- جميع مواعيدك مع فريق العلاج. إذا كان حضر الموعد المحدد لك أكثر من معالج واحد، فستتم محاسبتك على كل معالج. سنناقش معك من يحضر المواعيد.
- العمل مع الأشخاص المشاركين حياتك للتأكد من تلقك العلاج في المواقف اليومية المختلفة.
- التواصل معك شخصيًا عبر الهاتف والرسائل النصية والبريد الإلكتروني.
- الانتقال إلى المواقع التي تريد تلقي العلاج فيها (تتوفر المزيد من المعلومات في الصفحة 7).
- الوقت الذي تقضيه في تلقي المساعدة من خلال التكنولوجيا المساعدة.
- الوقت المُستغرق في التحضير لجلسات علاجك (في حدود المعقول)
- استكمال التقييمات والتقارير.
- إعداد الموارد التي تساعدك على تحقيق أهدافك.
- الوقت الذي يقضيه الفريق العلاجي معًا لتقديم العلاج لك ومساعدتك في تحقيق أهدافك.

## الانتقال

إننا نقدم لك خدمة العلاج في الأماكن التي ترغب في تلقي العلاج فيها. يمكن أن يشمل ذلك منزلك، أو مدرستك، أو مكان عملك أو في مختلف الأماكن في المجتمع.

نحن نتقاضى 85 سنتًا لكل كيلومتر، وكذلك مقابل الوقت الذي يستغرقه معالجك للانتقال من وإلى موعد من مكان عمله المعتاد.

يُرجى ملاحظة أن المعالجين الذين يقدمون خدمات متخصصة قد يفرضون رسومًا على الانتقال من موقع عيادة مختلف إلى موقع فريقك العلاج المعتاد.

حيثما أمكن، نقوم بحجز المواعيد مع عملاء آخرين في منطقتك في نفس اليوم لتقليل تكاليف الانتقالات.

يمكنك أيضًا اختيار القدوم إلى إحدى عياداتنا، أو تلقي العلاج عبر الإنترنت من خلال خدمة المُعالجة عن بُعد لتقليل تكاليف الانتقالات. يمكنك العثور على أقرب عيادة إليك وذلك عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني [therapyfocus.org.au/locations](http://therapyfocus.org.au/locations).

### الانتقالات في منطقة بيرث الحضرية وبعض المراكز الإقليمية:

- الحد الأقصى الذي نقرضه كتكلفة انتقالات لكل جلسة في منطقة بيرث الحضرية وبعض المراكز الإقليمية هو 30 دقيقة لكل رحلة ذهاب أو إياب.
- الحد الأقصى الذي نقرضه كتكلفة انتقالات لكل جلسة هو 60 دقيقة لكل رحلة ذهاب أو إياب.

### الانتقالات للمناطق النائية والريفية:

- إذا كان لدينا عيادة في منطقتك، فإن الحد الأقصى الذي نقرضه كتكاليف انتقالات يساوي 60 دقيقة لكل رحلة (ذهاب أو إياب).
- إذا لم يكن لدينا عيادة في منطقتك، وكان انتقال معالجك من الموعد أو إليه سيستغرق أكثر من ساعتين، فسنناقش هذا الأمر معك ونقدم لك عرض أسعار.

يتم تحديد أوقات السفر حسب المناطق الجغرافية في نموذج موناش المعدل (MMM)، والذي يتم استخدامه في دليل أسعار المخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS).

يمكنك استعراض خريطة مناطق نموذج موناش المعدل على موقع وزارة الصحة على الإنترنت من خلال قسم التواصل مع الأطباء ([health.gov.au/resources/apps-and-tools/](http://health.gov.au/resources/apps-and-tools/))، والذي يوفر أداة للبحث عن مناطق موناش المعدلة MMM لمواقع معينة.



## حجز خدمة المخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS)

نحتاج إلى حجز خدمة نشط في بوابة المشاركين في المخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS) لبدء تلقيك للخدمات. يخصص حجز الخدمة التمويل اللازم من خطتك التابعة للمخطط الوطني للتأمين على الإعاقة (NDIS) لتغطية الخدمات التي سنقدمها لك خلال إطار زمني متفق عليه.

إذا طلبت من NDIS إدارة تمويلك بالكامل أو جزء منه، فسنتطلب بالدفع بعد تقديم الخدمات. ويشار إلى هذا باسم الخطة التي تديرها الوكالة.

إذا كانت خطتك تديرها الوكالة، فيمكننا إجراء حجز الخدمة نيابة عنك. إذا كنت ترغب في ان نقوم بهذا نيابة عنك، فإننا نرجو منك أن تقدم موافقتك على **اتفاقية الخدمة**.

يمكنك الاطلاع على التكلفة المفروضة من خلال بوابة مشاركي NDIS. يمكنك أيضًا طلب بيان بتكلفة الخدمات المقدمة من جانبنا في أي وقت.

## إلغاء المواعيد

إذا كنت في حاجة إلى تغيير موعد أو إلغائه، فإننا نطلب منك إخطارنا بذلك قبلها بيومي عمل، وإبلاغنا بهذا خلال ساعات العمل اليومية المعتادة.

على سبيل المثال، إذا كان موعدك الساعة 11 صباحًا يوم الاثنين، فعليك إخبارنا قبل حلول الساعة 11 صباحًا يوم الخميس السابق للموعد.

لإلغاء الحجز أو تغيير الموعد، يُرجى الاتصال بالعيادة الموضحة لديك في **اتفاقية الخدمة** أو الاتصال بمكتبنا المركزي على رقم **1300 135 373** خلال ساعات العمل. يُرجى عدم الاتصال بمعالجك مباشرة، حيث قد لا يتلقى رسالتك في الوقت المناسب.

إذا فات موعدك أو أُلغيت خلال فترة تقل عن يومي عمل، فسنخصم منك تكلفة الموعد كاملة. ويتضمن هذا تكلفة الانتقالات.

في حال إلغاء موعدك من قبل جهة أخرى (على سبيل المثال: مورد المعدات، أو المدرسة) وذلك في غضون يومي عمل، فسوف تُحاسب على التكلفة الكاملة للموعد بما في ذلك مصاريف الانتقال.

إذا تكررت مرات الإلغاء، فسنتناقش خدمات علاجك وأهدافك، وما هي المساعدة التي قد تحتاجها لحضور المواعيد. إذا لم تتمكن من إيجاد حل، فقد نقرر إيقاف الخدمات حتى تتمكن من حضور مواعيدك.

إذا احتاج معالجك إلى إلغاء الموعد، فسوف نبذل قصارى جهدنا لإعادة تحديد موعد آخر.



## دفع الفواتير

إذا كنت تشتري خدمات بشكل خاص، أو إذا اخترت إدارة تمويل NDIS المخصص لك كليًا أو جزئيًا، أو إذا كنت تستخدم مدير للخطة، فسنرسل الفواتير بعد تقديم الخدمات.

تصدر الفواتير شهريًا عن الخدمات المقدمة في الشهر السابق. **ينبغي سداد الفاتورة خلال 14 يومًا من تاريخ صدورها.**

يمكن سداد الفواتير من خلال الإيداع المباشر أو من خلال بطاقة الائتمان. يرجى استخدام رقم العميل الموجود في فاتورتك كمرجع عند إتمام الدفع. سيتم إرسال الإيصال إليك بمجرد إتمام عملية الدفع.

يمكنك مناقشة أي مشاكل في فاتورتك مع الموظف الرئيسي المتابع لك خلال سبعة أيام من تاريخ الفاتورة.

• إذا لم يتم السداد خلال 14 يومًا، فسنرسل إليك رسالة تذكير / أو رسالة بريد إلكتروني.

• إذا لم يتم السداد خلال 21 يومًا، فسنتابع الأمر معك ثانية.

• إذا لم يتم السداد خلال 28 يومًا، فسيتم إيقاف تقديم الخدمات إليك.

• إذا لم يتم السداد خلال 42 يومًا، فسنقوم بإنهاء تقديم الخدمات لك.

• إذا لم يتم السداد خلال 49 يومًا، فسنحيل قضيتك إلى وكالة تحصيل ديون. تتحملون المسؤولية عن أي رسوم متعلقة بخدمات تحصيل الديون.

لا نقبل سداد دفعات جزئية، ولدينا الحق في تعليق الخدمات حتى يتم سداد المبلغ بالكامل.

ستتلقى فاتورة نهائية خلال 10 أيام عمل من تاريخ انتهاء خدمتك.

## الخصوصية

إن مؤسسة Therapy Focus تبذل قصاري جهدها لضمان ما يلي:

- إخبارك بشأن كيفية احتفاظنا بمعلوماتك الشخصية واستخدامنا لها
- الالتزام بقوانين حماية الخصوصية الأسترالية
- الإجابة على تساؤلاتك بشأن الخصوصية
- معالجة أي شكاوي لديك بشأن الخصوصية
- تحسين كيفية تخزين وإدارة معلوماتك الشخصية من جانبنا

يلتزم جميع مقدمي خدمات الإعاقة بقانون الخصوصية الصادر عام 1988. تعمل مؤسسة Therapy Focus على الالتزام بمبادئ الخصوصية الأسترالية، التي تنظم كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدامها والكشف عنها وتخزينها، وكيف يمكن للأفراد الوصول إلى المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها المؤسسة وتصحيحها.

لمزيد من المعلومات عن كيفية إدارة الخصوصية وإدارة معلوماتك الشخصية في مؤسسة Therapy Focus، نرجو منك زيارة موقعنا على الإنترنت [therapyfocus.org.au/privacy](http://therapyfocus.org.au/privacy). يمكنك أيضًا التواصل مع **الموظف المسؤول عن الجودة** لدينا على رقم الهاتف **1300 135 373**.



# Therapy Focus

**Therapy Focus** | ABN 67 796 715 775  
5/1140 Albany Highway, Bentley WA 6102  
الهاتف: 1300 135 373  
[therapyfocus.org.au](http://therapyfocus.org.au)

