



我们的服务条款



服务条款

我们的服务条款概述了我们如何提供服务。该条款包括我们作为服务提供方的权利和责任，以及您作为客户的权利和责任。

请注意：我们的服务条款可能会发生变更。在任何更改生效之前，我们会提前四周通知您。

如果您有任何疑问，请拨打 **1300 135 373** 联系我们。

权利与责任

我们都有权利和责任。

包括：

- 保持礼貌与尊重
- 开诚布公地沟通
- 定期提供最新信息
- 保证安全
- 当需要更改或取消预约时告知对方
- 告知对方您的 NDIS 计划是否有变动
- 除非存在安全问题，否则请将所有信息保密
- 携手合作，迅速解决问题

Therapy Focus 负责提供满足您需求的服务。我们还负责在法律允许范围内开展工作，包括 2013 年《国家伤残保险计划法案》及规则，以及澳大利亚消费者法。

反馈、投诉与纠纷

我们想了解治疗何时进展顺利，以及何时出现问题。

您可以通过以下方式向我们提交反馈：

- 直接通过书面、电话或当面联系您的治疗团队或团队领导人。如果您有需要，我们可以安排一名翻译或提供其他援助来帮助您提交反馈。
- 请拨打 **1300 135 373** 或发送电子邮件至 **feedback@therapyfocus.org.au** 与我们的**质量专员联系**
- 请于 **therapyfocus.org.au/feedback** 填写**在线反馈表**或申请将反馈表邮寄给您

收到您的反馈后，我们将回应您的意见，并在适当情况下尽快采取行动。我们将在一周内联系您，与您商讨您的反馈意见，并告知您所有采取的措施。

如果您希望与 Therapy Focus 以外的人沟通，可以联系：

- **NDIS 质量和保障委员会**
拨打 1800 035 544 或
访问 ndiscommission.gov.au
- **西澳大利亚残疾人士 (PWdWA)**
拨打 1800 193 331、发送电子邮件至
info@pwdwa.org 或前往他们的办公室

如果在投诉方面需要得到帮助，您可以请一位辩护人。可以是家人、朋友、支持人员或其他提供方/机构。

费用

我们治疗服务的小时费率是根据 NDIS 价格指南制定的。请注意，这些价格可能发生变动。如果有任何对您产生影响的变动，我们会提前四周通知您。

您可以在我们的网站上查看我们当前的价格和小时费率 therapyfocus.org.au/pricing。或者您也可以向您的关键工人或治疗团队索要一份复印件。

我们对以下事项收费：

- 您的治疗团队所有的预约。如果预约的治疗师不止一个，您需支付每个治疗师的费用。我们将与您商定参与预约的治疗师。
- 请与您生活中的人合作，确保治疗在日常情况下进行。
- 通过电话、短信和电子邮件与您本人沟通。
- 前往您想接受治疗的地点（更多信息见第 7 页）。
- 使用辅助技术帮助您所花费的时间。
- 治疗准备所花费的时间（合理范围内）
- 完成评估和报告。
- 为您提供资源，助您实现目标。
- 您的治疗团队会协力提供治疗，助您实现目标。

- 撰写治疗服务计划和治疗服务概述。
- 去您的家中、学校或工作场所检查每个人在该地工作的安全性。
- 根据我们的职责完成专业机构要求的强制性报告。
- 预约或通话后书写记录。若我们在预约期间没有时间书写记录，则仅限该情况最多收费 10 分钟。

我们不会对以下事项收费：

- 与您预约
- 设置 NDIS 服务、完成服务协议并创建服务预定。
- 开具发票及付款
- 出于学习目的参与预约的治疗师或学生

差旅

我们为您在您想接受治疗的地点提供治疗。包括您的家里、学校、工作场所和社区。

我们收取每公里 85 美分的距离费用，以及按治疗师从其正常工作地往返预约地点所花的时间收费。

请注意，提供专业服务的治疗师可能会收取从不同工作地到您平常的治疗团队的差旅费用。

可能情况下，我们会在同一天预约您所在地区的其他客户，以降低差旅成本。

您也可以选择前往我们的办公室，或通过远程治疗在线接受治疗，减少差旅费用。请访问 therapyfocus.org.au/locations 找到位于您附近的办公室。

在珀斯和地方区域内的差旅：

- 每次在珀斯市区和一些区域中心内的差旅我们最多收取 30 分钟的费用。
- 每次在地方区域内的差旅我们最多收取 60 分钟的费用。

在农村和偏远区域内的差旅：

- 如果我们在您所在地区设有办公室，将最多收取 60 分钟的单程费用。
- 如果我们在您所在地区没有办公室，且您的治疗师往返预约需要两个小时或以上，我们将与您进行商讨并提供报价。

出行时间根据 NDIS 价格指南里使用的改良莫纳什模型 (MMM) 中的地理区域决定。

在卫生部 DoctorConnect 网站 (Health.gov.au/resources/apps-and-tools/Health-workforce-locator) 上可以找到改良莫纳什模型区域的地图，该网站提供了一个可以查找 MMM 区域中特定位置的工具。



取消

如果您想更改或取消预约，需要提前两个工作日
在正常办公时间内通知我们。

例如，如果您的预约时间是星期一上午 11 点，
那么您需要在前一个星期四上午 11 点通知我们。

如需取消或变更预约，请于办公时间拨打**服务协议**
中的办公室号码，或拨打我们中心办公室的号
码 **1300 135 373**。您的治疗师可能无法及时收到
您的信息，所以请不要联系他们。

如果您在两个工作日内错过或取消预约，我们将
向您收取预约的全部费用。该费用包含差旅费。

如果您的预约在两个工作日内被第三方（如设备
供应商或学校）取消，我们将向您收取预约的全
部费用，其中包括差旅费。

如果您经常取消预约，我们将商讨您的治疗服务
和目标，以及您可能需要哪些帮助才能参与预
约。如果无法找到解决方案，那么我们可能会决
定停止服务，直到您能够参与预约。

如果您的治疗师需要取消预约，我们会尽力重新
进行安排。

NDIS 服务预定

我们需要在 NDIS 参与者门户中预订一项活动服
务来提供我们的服务。我们会在约定的时间内提
供服务，由服务预订来分配该服务 NDIS 计划的
资金。

如果您要求 NDIS 管理您的全部或部分资金，我们
将在提供服务后请求付款。此即机构管理计划。

如果您有机构管理计划，我们可以代您预订
服务。如果您希望我们代您预订服务，请在您的
服务协议中确认同意。

您可以在 NDIS 参与者门户中查看我们的收费情
况。您也可以随时要求我们提供服务声明。



发票付款

如果您是私人购买服务、已选择管理所有或部分 NDIS 资金、或者有计划经理，我们将在提供服务后递送发票。

每月为上个月提供的服务开具发票。必须在**发票日期后的 14 天内付款**。

发票可以通过直接存款或信用卡支付。付款时请使用发票上的客户编号作为参考。付款结清后，我们会给您一张收据。

自发票开具之日起七天内，您可以向关键工作人员提出任何问题。

- 如果 14 天内未收到付款，我们将向您发送催函/电子邮件。
- 如果 21 天内未收到付款，我们将再次与您联系。
- 如果 28 天内未收到付款，我们将暂停您的服务。
- 如果 42 天内未收到付款，我们将解除您的服务。
- 如果 49 天内未收到付款，我们将把您的情况提交给债务催收机构。您将负责支付与债务催收服务相关的任何费用。

我们不接受部分付款，并有权在全额付款之前暂停服务。

最终发票将在您的服务结束日期后 10 个工作日内寄出。

隐私

在 Therapy Focus，我们尽最大努力：

- 告诉您我们如何保存和使用您的个人信息
- 遵守澳大利亚隐私法
- 回答任何隐私相关的问题
- 解决任何关于隐私的投诉
- 改进管理和存储个人信息的方式

所有残疾服务提供方均受 1988 年《隐私法》的约束。Therapy Focus 致力于遵守澳大利亚隐私原则，该原则规定了我們如何收集、使用、披露和存储个人信息，以及个人如何访问及更正其持有的个人信息。

如想进一步了解 Therapy Focus 如何管理隐私和个人信息，请访问 therapyfocus.org.au/privacy。您也可以拨打 **1300 135 373** 联系我们的质量专员。



Therapy Focus

Therapy Focus | ABN 67 796 715 775
5/1140 Albany Highway, Bentley WA 6102
电话: 1300 135 373
therapyfocus.org.au



使用 100%
再生纸打印

LR210702