



شرایط استفاده از خدمات ما

شرایط استفاده از خدمات

شرایط استفاده از خدمات، نحوه ارائه خدمات توسط ما را مشخص می‌کند. این شرایط شامل حقوق و مسئولیت‌های ما به عنوان ارائه دهنده خدمات و حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان مشتری است.

لطفاً توجه داشته باشید: شرایط استفاده از خدمات ما در معرض تغییر هستند. ما چهار هفته قبل از اجرایی کردن هر گونه تغییری، آن را به اطلاع شما خواهیم رساند.

در صورتی که هر گونه سؤال دارید، لطفاً از طریق شماره **1300 135 373** با ما تماس بگیرید.

حقوق و مسئولیت‌ها

ما دارای حقوق و مسئولیت‌هایی هستیم. آنها عبارتند از:

- مؤدب و محترمانه رفتار کردن
- صریح و صادقانه ارتباط برقرار کردن
- ارائه به‌روزرسانی‌های منظم
- حفظ ایمنی
- اطلاع‌رسانی به یکدیگر هنگامی که می‌خواهیم یک قرار ملاقات را تغییر داده یا لغو کنیم
- اطلاع‌رسانی به یکدیگر در صورتی که تغییری در طرح NDIS شما ایجاد شد
- خصوصی نگه داشتن همه اطلاعات مگر در صورتی که نگرانی‌های ایمنی وجود داشته باشد
- همکاری با یکدیگر برای حل سریع مشکلات

Therapy Focus مسئول ارائه خدماتی است که نیازهای شما را برآورده می‌کند. ما همچنین مسئولیم که مطابق قانون عمل کنیم از جمله قانون طرح ملی بیمه معلولیت مصوب سال 2013 و مقررات مربوطه و قانون مصرف کننده استرالیا.

بازخورد، شکایات و اختلافات

ما می‌خواهیم هنگامی که درمان خوب پیش می‌رود و همچنین هنگامی که مسائلی وجود دارد، مطلع باشیم.

شما به این شیوه‌ها می‌توانید به ما بازخورد ارائه کنید:

- تماس با تیم درمان‌تان یا تماس مستقیم با رهبر تیم به صورت کتبی، تلفنی یا حضوری. ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی یا هر گونه دستیار که ممکن است برای ارائه بازخورد نیاز داشته باشید، فراهم کنیم.
- تماس با مسئول کیفیت ما با شماره **1300 135 373** یا ارسال ایمیل به **feedback@therapyfocus.org.au**
- تکمیل فرم بازخورد به صورت آنلاین در **therapyfocus.org.au/feedback** یا درخواست اینکه یک فرم بازخورد برای شما پست شود

هنگامی که بازخورد شما را دریافت کردیم، به نظرات شما رسیدگی می‌کنیم و در صورت لزوم، در اسرع وقت اقداماتی را اتخاذ می‌کنیم. ما ظرف مدت یک هفته با شما تماس خواهیم گرفت تا در مورد بازخوردتان با شما صحبت کنیم و اقدامات انجام شده را به اطلاع شما برسانیم.

اگر ترجیح می‌دهید با فردی خارج از Therapy Focus صحبت کنید، می‌توانید با این موارد تماس بگیرید:

- **کمیسیون کیفیت و حفاظت NDIS**
تلفن 1800 035 544 یا مراجعه به سایت ndiscommission.gov.au
 - **سازمان افراد دارای معلولیت استرالیایی غربی (PWDWA)**
تلفن 1800 193 331، ایمیل info@pwdwa.org یا مراجعه به دفتر آنها
- در صورتی که برای ثبت شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانید از یک وکیل استفاده کنید. این فرد می‌تواند یکی از اعضای خانواده، دوستان، مددکار پشتیبان یا ارائه دهنده/آژانس دیگری باشد.

- تیم درمان شما با یکدیگر همکاری می‌کنند تا درمان را به شما ارائه دهند و در دستیابی به اهدافتان به شما کمک کنند.
- نوشتن یک طرح خدمات درمانی و خلاصه خدمات درمانی.
- رفتن به خانه، مدرسه یا محل کار شما برای بررسی اینکه کار کردن همه افراد در آنجا ایمن است.
- تکمیل گزارشات الزامی مورد نیاز توسط نهادهای حرفه‌ای بر اساس وظیفه مراقبتی ما.
- نوشتن یادداشت پس از قرار ملاقات یا تماس تلفنی. ما برای این کار حداکثر معادل 10 دقیقه هزینه دریافت می‌کنیم و تنها در صورتی این کار را انجام می‌دهیم که در طی قرار ملاقات برای نوشتن یادداشت وقت نداشته باشیم.

ما برای فعالیتهای زیر هزینه‌ای دریافت نمی‌کنیم:

- رزرو قرار ملاقات با شما
- راه‌اندازی خدمات NDIS، کامل کردن توافقنامه خدمات و ایجاد رزرو خدمات
- تکمیل فاکتورها و پرداخت‌ها
- درمانگرها یا دانشجویانی که برای اهداف یادگیری در ملاقات‌ها حضور پیدا می‌کنند

نرخ ساعتی ما برای خدمات درمانی در راستای راهنمای قیمت NDIS مقرر شده است. لطفاً توجه داشته باشید که این نرخ‌ها در معرض تغییر هستند ما چهار هفته قبل از اجرایی کردن هر گونه تغییری که بر شما تأثیر بگذارد، آن را به اطلاع شما خواهیم رساند.

شما می‌توانید قیمت‌ها و نرخ‌های ساعتی فعلی ما در وبسایت ما به آدرس therapyfocus.org.au/pricing مشاهده نمایید. همچنین می‌توانید یک نسخه چاپی از قیمت‌ها را از مددکار اصلی یا تیم درمان خود درخواست کنید.

ما برای فعالیتهای زیر هزینه دریافت می‌کنیم:

- تمام ملاقات‌های شما با تیم درمان‌تان. اگر بیش از یک درمانگر در یک ملاقات حضور داشته باشد، هزینه هر درمانگر به طور جداگانه از شما دریافت خواهد شد. ما در مورد اینکه چه کسی در ملاقات با شما حضور داشته باشد، با شما صحبت خواهیم کرد.
- همکاری با افراد حاضر در زندگی شما برای اطمینان از اینکه درمان در موقعیتهای هر روزه انجام می‌شود.
- گفتگو با شما به صورت حضوری، تلفنی یا از طریق پیامک و ایمیل.
- سفر به مکان‌هایی که شما می‌خواهید درمان دریافت کنید (اطلاعات بیشتر در صفحه ۷).
- زمان سپری شده برای کمک به شما با استفاده از فناوری‌های کمکی.
- زمان سپری شده برای آماده‌سازی برای جلسات درمانی شما (به صورت منطقی)
- تکمیل ارزیابی‌ها و گزارشات.
- ایجاد منابعی که در دستیابی به اهدافتان به شما کمک می‌کنند.

ما درمان را در مکان‌هایی که شما می‌خواهید به شما ارائه می‌دهیم. این مکان‌ها می‌تواند شامل خانه، مدرسه، محل کار و اماکن اجتماعی باشد.

ما به ازای هر کیلومتر 85 سنت و برای زمانی که طول می‌کشد تا درمانگر از محل کارش به محل قرار ملاقات برود و باز گردد، هزینه دریافت می‌کنیم.

لطفاً توجه داشته باشید که درمانگرانی که خدمات تخصصی ارائه می‌دهند، ممکن است هزینه سفر را از دفتر کار متفاوتی نسبت به تیم درمان معمول شما دریافت کنند.

در مواقعی که امکانپذیر باشد، ما برای کاهش هزینه‌های سفر، قرارهای ملاقاتی را با سایر مشتریان منطقه شما ترتیب می‌دهیم.

همچنین برای کاهش هزینه‌های سفر می‌توانید به یکی از دفاتر ما بیاید یا اینکه درمان را به صورت آنلاین از طریق "درمان از راه دور" دریافت کنید. با مراجعه به therapyfocus.org.au/locations یک دفتر نزدیک به خودتان را پیدا کنید.

سفر در Perth و محوطه‌های منطقه:

- حداکثر هزینه‌ای که برای سفر به ازای هر جلسه در محدوده کلان‌شهر Perth و برخی مراکز منطقه دریافت می‌کنیم 30 دقیقه برای هر مسیر است.
- حداکثر هزینه‌ای که برای سفر به ازای هر جلسه در محوطه‌های منطقه دریافت می‌کنیم 60 دقیقه به ازای هر مسیر است.

سفر به نواحی روستایی و بسیار دور:

- اگر در ناحیه شما دفتری داشته باشیم، حداکثر هزینه‌ای که برای سفر دریافت می‌کنیم، 60 دقیقه برای هر مسیر است.
- اگر در ناحیه شما دفتری نداشته باشیم و رفت و برگشت درمانگر به محل ملاقات بیش از دو ساعت طول بکشد، در این مورد با شما صحبت خواهیم کرد و مبلغی را پیشنهاد خواهیم داد.

زمان سفر بر اساس نواحی جغرافیایی در "مدل اصلاح‌شده موناش" (MMM) که در راهنمای قیمت NDIS استفاده شده است، تعیین می‌شود.

نقشه‌ای از نواحی مدل اصلاح‌شده موناش در وبسایت اداره بهداشت [DoctorConnect \(health.gov.au/resources/DoctorConnect\)](https://health.gov.au/resources/DoctorConnect) قابل مشاهده است که ابزاری را برای جستجوی ناحیه MMM برای مکان‌های خاص فراهم می‌کند.



ما برای شروع ارائه خدمات، به یک رزرو خدمات فعال در پرتال شرکت کنندگان NDIS نیاز داریم. رزرو خدمات، مبلغی از بودجه طرح NDIS شما را به خدماتی که ما طی یک بازه زمانی توافق شده ارائه خواهیم کرد، تخصیص می‌دهد.

اگر شما از NDIS درخواست کرده باشید که همه یا بخشی از بودجه شما را مدیریت کند، ما پس از ارائه خدمات، انجام پرداخت را درخواست خواهیم کرد. این حالت "طرح مدیریت شده توسط آژانس" نامیده می‌شود.

اگر طرح مدیریت شده توسط آژانس داشته باشید، ما می‌توانیم از طرف شما یک رزرو خدمات ایجاد کنیم. اگر از ما می‌خواهید که این کار را انجام دهیم، لطفاً رضایت خود را در **توافقنامه خدمات** اعلام کنید.

از طریق پرتال شرکت کنندگان NDIS می‌توانید مواردی را که بابت آنها هزینه دریافت کرده‌ایم، مشاهده کنید. همچنین همیشه می‌توانید صورت‌حساب خدمات را از ما درخواست کنید.



در صورتی که نیاز به تغییر یا لغو یک قرار ملاقات دارید، از شما درخواست می‌کنیم که دو روز کاری قبل از آن و در طی ساعات کاری معمول موضوع را به ما اطلاع دهید.

برای مثال، اگر قرار ملاقات ساعت 11 صبح روز دوشنبه است، شما باید تا قبل از ساعت 11 صبح روز پنج‌شنبه قبل از آن به ما اطلاع دهید.

برای لغو یا تغییر قرار ملاقات، لطفاً طی ساعات کاری با دفتری که نام آن در **توافقنامه خدمات** شما آمده است و یا با دفتر مرکزی ما به شماره **1300 135 373** تماس بگیرید. لطفاً مستقیماً با درمانگر خود تماس نگیرید، زیرا ایشان ممکن است پیام شما را به موقع دریافت نکند.

اگر در قرار ملاقات حاضر نشوید یا به فاصله کمتر از دو روز کاری، آن را لغو کنید، ما هزینه کامل قرار ملاقات را از شما دریافت خواهیم کرد. این هزینه شامل هزینه سفر نیز می‌شود.

چنانچه ظرف دو روز کاری قرار ملاقات شما توسط شخص ثالث لغو شد (برای مثال تأمین‌کننده تجهیزات یا مدرسه)، کل هزینه قرار ملاقات از جمله سفر از شما دریافت می‌شود.

اگر به طور مکرر قرارهای خود را لغو کنید، ما در مورد خدمات درمانی و اهداف‌تان و اینکه به چه کمکی برای حضور در قرارهای ملاقات نیاز دارید، با شما صحبت خواهیم کرد. اگر نتوانیم راهکاری پیدا کنیم، ممکن است تصمیم بگیریم خدمات را تا زمانی که قادر به حضور در قرارهای ملاقات باشید، متوقف کنیم.

اگر درمانگر شما بخواهد یک قرار ملاقات را لغو کند، حداکثر تلاش خود را برای برنامه‌ریزی مجدد به کار خواهیم گرفت.

پرداخت فاکتورها

اگر خدمات را به صورت خصوصی خریداری کنید، انتخاب کرده باشید که همه یا بخشی از بودجه NDIS خود را مدیریت کنید یا در صورتی که از مدیر طرح استفاده کنید، ما پس از ارائه خدمات، فاکتور ارسال خواهیم کرد.

فاکتورها هر ماه برای خدمات ارائه شده در ماه قبل صادر می‌شوند. **پرداخت باید ظرف مدت 14 روز از تاریخ فاکتور انجام شود.**

فاکتورها از طریق پرداخت مستقیم و یا کارت اعتباری قابل پرداخت است. لطفاً در هنگام پرداخت، از شماره مشتری که روی فاکتور شما درج شده است به عنوان مرجع استفاده کنید. هنگامی که پرداخت انجام شود، رسیدی برای شما ارسال خواهد شد.

شما از تاریخ فاکتور به مدت هفت روز وقت دارید که هر گونه مشکلی را به مددکار اصلی خود اطلاع دهید.

- اگر پرداخت ظرف مدت 14 روز انجام نشود، ما یک نامه/ ایمیل یادآوری ارسال خواهیم کرد.
- اگر پرداخت ظرف مدت 21 روز انجام نشود، ما مجدداً موضوع را از شما پیگیری خواهیم کرد.
- اگر پرداخت ظرف مدت 28 روز انجام نشود، ما خدمات شما را معلق خواهیم کرد.
- اگر پرداخت ظرف مدت 42 روز انجام نشود، شما از محدوده خدمات ما خارج خواهید شد.
- اگر پرداخت ظرف مدت 49 روز انجام نشود، ما پرونده شما را به یک آژانس دریافت بدهی ارجاع خواهیم داد. شما مسئول هر گونه هزینه مربوط به خدمات وصول بدهی خواهید بود.

ما پرداخت جزئی را نمی‌پذیریم و از این حق برخورداریم که تا زمانی که مبلغ به طور کامل پرداخت شود، خدمات را معلق کنیم.

یک فاکتور نهایی ظرف مدت 10 روز کاری از تاریخ پایان خدمات شما، ارسال خواهد شد.

حریم خصوصی

ما در Therapy Focus حداکثر تلاش خود را انجام می‌دهیم تا:

- نحوه نگهداری و استفاده از اطلاعات شخصی‌تان را به شما بگوییم
- از قوانین استرالیا در زمینه حریم خصوصی پیروی کنیم
- به هر سؤالی که در مورد حریم خصوصی دارید، پاسخ دهیم
- به هر گونه شکایتی که در مورد حریم خصوصی دارید، رسیدگی کنیم
- نحوه مدیریت و ذخیره‌سازی اطلاعات شخصی را بهبود بخشیم

همه ارائه دهندگان خدمات معلولیت ملزم به رعایت قانون حریم خصوصی مصوب سال 1988 هستند. Therapy Focus تلاش می‌کند تا به "اصول حریم خصوصی استرالیا" که نحوه جمع‌آوری، استفاده، افشا و ذخیره‌سازی اطلاعات شخصی و نحوه دسترسی افراد به اطلاعات شخصی نگهداری شده مربوط به خودشان و تصحیح این اطلاعات را برای ما مشخص می‌کند، پایبند باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه مدیریت حریم خصوصی و اطلاعات شخصی شما در Therapy Focus، به سایت therapyfocus.org.au/privacy مراجعه نمایید. همچنین می‌توانید با **مسئول کیفیت** ما به شماره **1300 135 373** تماس بگیرید.



Therapy Focus

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

