



Điều Khoản Dịch Vụ của chúng tôi



Điều Khoản Dịch Vụ

Điều Khoản Dịch Vụ của chúng tôi sẽ tóm lược cách thức chúng tôi cung cấp các dịch vụ. Trong đó bao gồm các quyền và trách nhiệm của chúng tôi trong vai trò là nhà cung cấp dịch vụ, cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị trong vai trò khách hàng.

Xin lưu ý: Điều Khoản Dịch Vụ của chúng tôi có thể thay đổi. Chúng tôi sẽ đưa ra thông báo cho quý vị bốn tuần trước khi bất kỳ thay đổi nào có hiệu lực.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số **1300 135 373**.

Quyền và Trách Nhiệm

Cả hai bên chúng ta đều có các quyền và trách nhiệm.

Bao gồm:

- Có thái độ lịch sự và tôn trọng
- Giao tiếp cởi mở và trung thực
- Cung cấp thông tin cập nhật thường xuyên
- Giữ an toàn
- Báo cho nhau biết khi cần thay đổi hoặc hủy một cuộc hẹn
- Báo cho nhau biết nếu có những thay đổi đối với Chương Trình NDIS của quý vị
- Giữ bí mật mọi thông tin riêng tư trừ khi có lo ngại về an toàn
- Phối hợp cùng nhau để giải quyết các vấn đề một cách nhanh chóng

Therapy Focus chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của quý vị. Chúng tôi cũng chịu trách nhiệm hoạt động trong khuôn khổ luật pháp, bao gồm Đạo Luật Chương Trình Bảo Hiểm Khuyết Tật Quốc Gia 2013 và Quy Tắc, cùng với Luật Người Tiêu Dùng Úc.

Phản Hồi, Khiếu Nại và Tranh Chấp

Chúng tôi muốn biết khi nào việc trị liệu sẽ diễn ra tốt đẹp và lúc nào có vấn đề.

Quý vị có thể cung cấp cho chúng tôi thông tin phản hồi bằng cách:

- Liên hệ với đội ngũ trị liệu của quý vị hoặc Trưởng Nhóm trực tiếp bằng văn bản, qua điện thoại, hoặc gặp mặt trực tiếp. Chúng tôi có thể sắp xếp một thông dịch viên hoặc bất kỳ trợ giúp nào khác mà quý vị có thể cần để đưa ra thông tin phản hồi.
- Liên hệ với Viên Chức phụ trách Chất Lượng của chúng tôi theo số **1300 135 373** hoặc gửi email đến **feedback@therapyfocus.org.au**
- Hoàn thành biểu mẫu phản hồi trực tuyến tại **therapyfocus.org.au/feedback** hoặc yêu cầu gửi biểu mẫu phản hồi cho quý vị qua bưu điện

Khi nhận được phản hồi của quý vị, chúng tôi sẽ giải quyết các ý kiến đó, và nếu thích hợp, sẽ hành động sớm nhất có thể. Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị trong vòng một tuần để thảo luận về phản hồi của quý vị cũng như cho quý vị biết về bất cứ hành động nào được thực hiện.

Nếu quý vị muốn nói chuyện với một ai đó bên ngoài Therapy Focus, quý vị có thể liên hệ:

- **Ủy Ban Chất Lượng và Biện Pháp Bảo Vệ NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission)**
Điện thoại 1800 035 544 hoặc truy cập ndiscommission.gov.au
- **Người Khuyết Tật Tây Úc (People with Disabilities Western Australia, PWDWA)**
Điện thoại 1800 193 331, email info@pwdwa.org hoặc ghé thăm văn phòng của họ

Nếu cần giúp đỡ để khiếu nại, quý vị có thể sử dụng một người biện hộ. Đây có thể là một người thân trong gia đình, bạn bè, nhân viên hỗ trợ hoặc một nhà cung cấp/đại lý khác.

Các khoản phí

Biểu phí theo giờ của chúng tôi dành cho các dịch vụ trị liệu hiện được nói rõ trong Hướng Dẫn Mức Giá NDIS. Xin lưu ý rằng các mức giá này có thể thay đổi. Chúng tôi sẽ đưa ra thông báo cho quý vị bốn tuần trước khi bất kỳ thay đổi nào có hiệu lực.

Quý vị có thể xem mức giá và biểu phí theo giờ hiện tại trên trang web của chúng tôi tại **therapyfocus.org.au/pricing**. Hoặc quý vị có thể yêu cầu một bản sao cứng từ nhân viên hỗ trợ chính hoặc đội ngũ trị liệu của quý vị.

Chúng tôi sẽ tính phí cho các hoạt động sau:

- Tất cả các cuộc hẹn với đội ngũ trị liệu của quý vị. Nếu có nhiều chuyên viên trị liệu trong một cuộc hẹn, quý vị sẽ được tính phí cho từng chuyên viên trị liệu. Chúng tôi sẽ thảo luận về những ai sẽ tham dự các cuộc hẹn với quý vị.
- Làm việc với những người trong cuộc sống quý vị để đảm bảo thực hiện liệu pháp trong các tình huống hàng ngày.
- Nói chuyện với quý vị trực tiếp, qua điện thoại, tin nhắn văn bản và email.
- Đến các địa điểm nơi quý vị muốn tiếp nhận liệu pháp (xem thêm thông tin trên trang 7).
- Thời gian phục vụ quý vị bằng công nghệ hỗ trợ.
- Thời gian chuẩn bị cho các buổi trị liệu của bạn (có lý do hợp lý)
- Hoàn thành các đánh giá và báo cáo.
- Tạo dựng các nguồn lực giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình.
- Đội ngũ trị liệu của quý vị làm việc cùng nhau để cung cấp liệu pháp và giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình.

- Soạn thảo Kế Hoạch Dịch Vụ Trị Liệu và Bản Tóm Tắt Dịch Vụ Trị Liệu.
- Về nhà, đến trường học hoặc tới nơi làm việc của quý vị để kiểm tra xem mọi người có an toàn để làm việc ở đó không.
- Hoàn thành các báo cáo bắt buộc theo yêu cầu của các cơ quan chuyên môn theo nhiệm vụ chăm sóc của chúng tôi.
- Viết các ghi chú sau một cuộc hẹn hoặc cuộc gọi điện thoại. Chúng tôi sẽ tính phí tối đa 10 phút và sẽ chỉ làm điều này nếu chúng tôi không đủ thời gian để viết ghi chú trong một cuộc hẹn.

Chúng tôi sẽ không tính phí cho các hoạt động sau:

- Đặt lịch hẹn với quý vị
- Hoàn thành các Thỏa thuận dịch vụ và tạo đặt dịch vụ
- Hoàn thành các hóa đơn và khoản thanh toán
- Các chuyên viên trị liệu hoặc sinh viên tham dự cuộc hẹn cho mục đích học tập

Đi lại

Chúng tôi sẽ cung cấp liệu pháp tại các địa điểm quý vị muốn tiếp nhận. Nơi này có thể gồm nhà riêng, trường học, nơi làm việc và tại các cơ sở cộng đồng của quý vị.

Chúng tôi sẽ tính phí 85 cent mỗi km và cho thời gian cần để chuyên viên trị liệu của quý vị đến và về khỏi cuộc hẹn từ nơi làm việc thường xuyên của họ.

Xin lưu ý rằng chuyên viên trị liệu cung cấp dịch vụ của bác sĩ chuyên khoa có thể tính phí đi lại từ một địa điểm văn phòng khác với đội ngũ trị liệu thường xuyên của quý vị.

Nếu có thể, chúng tôi sẽ đặt cuộc hẹn với các khách hàng khác trong khu vực của quý vị trong cùng một ngày nhằm giảm bớt chi phí đi lại.

Quý vị cũng có thể chọn đến một trong các văn phòng của chúng tôi, hoặc nhận trị liệu trực tuyến qua teletherapy (liệu pháp từ xa) để giảm chi phí đi lại. Tìm văn phòng gần bạn bằng cách truy cập therapyfocus.org.au/locations



Đi lại tại Perth và các khu vực trong vùng

- Chúng tôi tính phí tối đa cho việc di chuyển mỗi buổi trong khu vực đô thị Perth và một số trung tâm khu vực là 30 phút mỗi chiều.
- Chúng tôi tính phí tối đa cho việc di chuyển mỗi buổi trong các khu vực trong vùng là 60 phút mỗi chiều.

Đi lại ở các vùng nông thôn và các vùng xa:

- Nếu chúng tôi có văn phòng ở khu vực của quý vị, chúng tôi sẽ tính phí đi lại tối đa cho 60 phút mỗi chiều đi.
- Nếu không có văn phòng ở khu vực của quý vị và sẽ mất hơn hai giờ để chuyên viên trị liệu đi đến và về từ cuộc hẹn, chúng tôi sẽ thảo luận về điều này với quý vị và đưa ra bản báo giá.

Thời gian đi lại sẽ được xác định theo các khu vực địa lý theo Mô Hình Monash Sửa Đổi (Modified Monash Model, MMM), được sử dụng trong Hướng Dẫn Mức Giá NDIS.

Có thể tìm thấy bản đồ các khu vực theo Mô Hình Monash Sửa Đổi trên trang web DoctorConnect của Bộ Y Tế (health.gov.au/resources/apps-and-tools/health-workforce-locator), nơi cung cấp công cụ để tìm kiếm khu vực MMM cho các địa điểm cụ thể.

Hủy bỏ

Nếu quý vị cần thay đổi hoặc hủy một cuộc hẹn, chúng tôi yêu cầu quý vị đưa ra thông báo cho chúng tôi trước hai ngày làm việc, và hãy cho chúng tôi biết trong giờ làm việc thông thường.

Ví dụ: nếu cuộc hẹn của quý vị là lúc 11 giờ sáng vào Thứ Hai, quý vị cần cho chúng tôi biết trước 11 giờ sáng ngày Thứ Năm trước đó.

Để hủy hoặc thay đổi một cuộc hẹn, xin gọi cho văn phòng được liệt kê trong **Thỏa Thuận Dịch Vụ** của quý vị hoặc Văn Phòng Trung Tâm của chúng tôi theo số **1300 135 373** trong giờ làm việc. Xin vui lòng không liên lạc trực tiếp với chuyên viên trị liệu của quý vị, vì họ có thể không nhận được thông báo của quý vị kịp thời.

Nếu quý vị bỏ lỡ hoặc hủy một cuộc hẹn trong vòng hai ngày làm việc, chúng tôi sẽ tính phí quý vị toàn bộ chi phí của cuộc hẹn đó. Khoản này bao gồm cả việc đi lại.

Nếu cuộc hẹn của quý vị bị bên thứ ba (ví dụ nhà cung cấp thiết bị hoặc trường học) hủy bỏ trong vòng hai ngày làm việc, quý vị sẽ bị tính toàn bộ chi phí cho cuộc hẹn bao gồm cả chi phí đi lại.

Nếu quý vị thường xuyên hủy cuộc hẹn, chúng tôi sẽ thảo luận về các dịch vụ và mục tiêu trị liệu của quý vị, và những gì quý vị có thể cần để tham dự cuộc hẹn. Nếu không thể tìm được một giải pháp thì chúng tôi có thể quyết định dừng dịch vụ cho đến khi quý vị có thể tham dự các cuộc hẹn của mình.

Nếu chuyên viên trị liệu của quý vị cần hủy một cuộc hẹn, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để xếp lịch lại.

Đặt Chỗ Dịch Vụ NDIS

Chúng tôi cần được đặt chỗ dịch vụ hoạt động trong Cổng Thông Tin Người Tham Gia NDIS để bắt đầu cung cấp các dịch vụ. Việc đặt chỗ dịch vụ sẽ phân bổ nguồn kinh phí từ Chương Trình NDIS của quý vị cho các dịch vụ chúng tôi sẽ cung cấp suốt khung thời gian đã thỏa thuận.

Nếu quý vị đã yêu cầu NDIS quản lý tất cả hoặc một phần nguồn kinh phí của mình, chúng tôi sẽ yêu cầu thanh toán sau khi đã cung cấp các dịch vụ. Hình thức này được gọi là một Chương Trình Điều Quản của Đại Lý.

Nếu quý vị có một Chương Trình Điều Quản của Đại Lý, chúng tôi có thể đặt chỗ dịch vụ thay mặt quý vị. Nếu quý vị muốn chúng tôi làm điều này cho quý vị, xin vui lòng đưa ra chấp thuận trong **Thỏa Thuận Dịch Vụ**.

Quý vị có thể thấy những gì chúng tôi đã tính phí trong Cổng Thông Tin Người Tham Gia NDIS. Quý vị cũng có thể yêu cầu một Tuyên Bố Dịch Vụ từ chúng tôi bất cứ lúc nào.



Thanh Toán Hóa Đơn

Nếu quý vị đang mua các dịch vụ một cách riêng tư, đã lựa chọn quản lý tất cả hoặc một phần khoản kinh phí NDIS của mình, hoặc nếu quý vị đang sử dụng người quản lý chương trình, chúng tôi sẽ gửi các hóa đơn sau khi đã cung cấp các dịch vụ.

Hóa đơn sẽ được phát hành mỗi tháng cho các dịch vụ được cung cấp trong tháng trước đó.

Bắt buộc phải thanh toán trong vòng 14 ngày kể từ ngày hóa đơn.

Có thể thanh toán hóa đơn bằng tiền gửi trực tiếp hoặc thẻ tín dụng. Vui lòng sử dụng mã số khách hàng trên hóa đơn của quý vị làm tài liệu tham chiếu khi thanh toán. Biên nhận sẽ được gửi ngay cho quý vị sau khi thanh toán đã được xóa.

Quý vị có bảy ngày kể từ ngày lập hóa đơn để nêu lên bất cứ vấn đề nào với nhân viên chủ chốt của quý vị.

- Nếu không nhận được thanh toán trong vòng 14 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư/email nhắc nhở.
- Nếu không nhận được thanh toán trong vòng 21 ngày, chúng tôi sẽ lưu ý quý vị một lần nữa.
- Nếu không nhận được thanh toán trong vòng 28 ngày, chúng tôi sẽ đình chỉ dịch vụ của quý vị.
- Nếu không nhận được thanh toán trong vòng 42 ngày, quý vị sẽ bị loại khỏi các dịch vụ.
- Nếu không nhận được thanh toán trong vòng 49 ngày, chúng tôi sẽ chuyển trường hợp của quý vị đến một cơ quan thu nợ. Quý vị sẽ chịu trách nhiệm cho bất kỳ khoản phí nào liên quan đến dịch vụ thu nợ.

Chúng tôi không chấp nhận thanh toán một phần và có quyền đình chỉ các dịch vụ cho đến khi toàn bộ số tiền được thanh toán.

Hóa đơn sau cùng sẽ được gửi trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc dịch vụ của quý vị.

Quyền Riêng Tư

Tại Therapy Focus, chúng tôi luôn nỗ lực hết sức mình để:

- Cho quý vị biết cách chúng tôi lưu giữ và sử dụng thông tin cá nhân của quý vị
- Tuân thủ các luật về quyền riêng tư của Úc
- Giải đáp mọi thắc mắc quý vị có về quyền riêng tư
- Xử lý bất kỳ khiếu nại nào quý vị có về quyền riêng tư
- Cải thiện cách thức chúng tôi quản lý và lưu trữ thông tin cá nhân

Tất cả các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Cho Người Khuyết Tật đều bị ràng buộc bởi Đạo Luật về Quyền Riêng Tư 1988. Therapy Focus hoạt động để tuân thủ Các Nguyên Tắc Quyền Riêng Tư của Úc, theo đó quy định cách chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ và lưu trữ thông tin cá nhân cũng như cách thức các cá nhân có thể tiếp cận và hiệu chỉnh các thông tin cá nhân về họ.

Để biết thêm thông tin về cách thức quản lý các thông tin về quyền riêng tư và thông tin cá nhân của quý vị tại Therapy Focus, hãy truy cập therapyfocus.org.au/privacy. Quý vị cũng có thể liên hệ với **Viên Chức phụ trách Chất Lượng** của chúng tôi theo số **1300 135 373**.



Therapy Focus

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



Được in trên giấy
tái chế 100%

LR210702