



نبذة عن خدمتنا

سهولة في الوصول

- خط الشكاوى الساخن متاح من الساعة ٩:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٥:٠٠ مساءً، من الاثنين إلى الجمعة بتوقيت سيدني (باستثناء العطلات العامة).
- خط الشكاوى الساخن لدينا متاح مجاناً في جميع أنحاء أستراليا باستخدام خطوط الهاتف الثابت.
- إذا لم تتمكن من الرد على اتصالاتك فسيكون بإمكانك ترك رسالة.
- سيتم تحديث موقعنا على الإنترنت بانتظام.
- إمكانية الوصول عبر الهاتف متاحة لغير الناطقين بالإنجليزية من خلال خدمة الترجمة الخطية والشفوية (TIS).
- إمكانية الوصول عبر الهاتف متاحة للزبائن الصم أو ضعاف السمع أو النطق من خلال National Relay Service.
- إن مكتبنا مجهز لاستخدام الكرسي المتحرك.

استجابة مواتية زمنياً

- سنتابع جميع الرسائل الإلكترونية والهاتفية في يوم العمل التالي.
- سنعلمك باستلام جميع الخطابات والرسائل الإلكترونية في غضون ٥ أيام عمل من تاريخ استلامها.
- سنحاول إنهاء الشكاوى في غضون شهر، أما إذا حال تعقد المسألة دون ذلك، فسنبقيك على علم بالتقدم الحاصل.
- إذا كان طلبك للمساعدة خارج نطاق سلطتنا، سنسعى إلى إحالتك فوراً إلى الهيئة المناسبة.

احترام وحساسية

- سوف نعرف عن أنفسنا لزيارتنا.
- سنشتمل مراسلاتنا على اسم ورقم للاتصال.
- سوف نحترم حقك في الخصوصية (وجميع موظفي Private Health Insurance Ombudsman (أمين مظالم التأمين الصحي الخاص) ملزمون بـ Privacy Act 1998 (قانون الخصوصية لعام ١٩٩٨)).
- سنطلب إذنك للحصول على أية معلومات طبية لازمة.
- سنقدم لك معلومات ومشورة عالية الجودة.
- سنقدم معلومات ومبادئ توجيهية بلغة واضحة.
- سنعطي أسباب قراراتنا وتوصياتنا.

ما نتوقعه منك

- سوف تعاملنا باحترام وصدق.
- سوف تزودنا بالمعلومات عند طلبها لمساعدتنا في التعامل مع المسألة.
- سوف تبقينا على علم بأية تطورات لها تأثير على شكاوك.

إذا شعرت بأننا لم نفِ بالتزامنا تجاهك

- ◀ أولاً، حاول حل مشكلتك مع الموظف الذي كنت تتعامل معه. اطلب إعادة النظر في مسألتك.
- ◀ إذا لم ينجح هذا، أو شعرت بأنه من غير المناسب طلب المزيد من المشورة من الموظف الذي كنت تتعامل معه، يرجى طلب التحدث إلى مدير السياسات (Director of Policy) الذي يمكنه مراجعة مسألتك.
- ◀ إذا ظللت غير راضٍ، أو شعرت أن الاتصال الهاتفي غير مناسب لاحتياجاتك المحددة، يرجى التعبير عن مخاوفك بالكتابة مباشرة إلى أمين المظالم.
- ◀ إذا ظللت غير راضٍ بعد تلقي رد أمين المظالم، يمكنك أن تطلب إحالتك إلى هيئة أخرى.

ميثاق الخدمة

التزامنا تجاهك

- ◀ ستكون نصائحنا لجميع الأطراف مستقلة ومدروسة وصادقة.
- ◀ سوف ننصت إلى ما يقلقك.
- ◀ سوف نعمل بالتعاون مع جميع الأطراف لتسوية القضايا المطروحة.
- ◀ سوف نعاملك باحترام.
- ◀ سوف نراقب معاييرنا بانتظام لضمان حفاظنا على مستوى عالٍ من النزاهة والأداء.

اتصل بنا

Private Health Insurance Ombudsman (أمين مظالم التأمين الصحي)

الاستقبال: 02 8235 8777

الفاكس: 02 8235 8777

البريد الإلكتروني: info@phio.org.au

الموقع الإلكتروني: www.phio.org.au

خط الشكاوى الساخن المجاني: 1800 640 695

يمكن للزبائن الصم أو ضعاف السمع أو النطق الاتصال بنا عن طريق National Relay Service (هاتف: 13 25 44).

يجب أن يتصل الزبائن غير القادرين على التحدث باللغة الإنجليزية بنا من خلال خدمة الترجمة الخطية والشفوية (TIS) (هاتف: 13 14 50).