



VÀI NÉT VỀ DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI

cách thức tiếp xúc

- ▶ Đường Dây Thường Trực về Khiếu Nại hoạt động từ 9g sáng đến 5g chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu giờ Sydney (ngoại trừ ngày lễ).
- ▶ Khi gọi cho đường dây thường trực về khiếu nại của chúng tôi bằng điện thoại để bàn từ ở khắp nơi trên nước Úc, quý vị không bị tính cước gọi.
- ▶ Nếu chúng tôi không thể trả lời cú gọi của quý vị, quý vị có thể để lại lời nhắn.
- ▶ Trang mạng của chúng tôi thường xuyên được cập nhật.
- ▶ Người không biết nói Tiếng Anh có thể nói chuyện với chúng tôi bằng điện thoại qua trung gian của Dịch Vụ Thông Phiên Dịch (TIS).
- ▶ Người khiếm thính, suy giảm thính lực hoặc gặp khó khăn khi phát âm có thể nói chuyện với chúng tôi bằng điện thoại qua trung gian National Relay Service.
- ▶ Văn phòng chúng tôi có lối ra vào dành cho xe lăn.

kịp thời

- ▶ Chúng tôi sẽ kiểm tất cả các tin nhắn trên mạng internet và điện thoại trễ nhất là ngày làm việc tiếp theo.
- ▶ Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị là đã nhận thư đối với tất cả thư từ và email trong vòng 5 ngày sau khi nhận được.
- ▶ Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết dứt điểm các khiếu nại trong vòng một tháng, nhưng trường hợp phức tạp, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết tình hình của vụ việc.
- ▶ Khi yêu cầu được giúp đỡ không thuộc quyền hạn của chúng tôi, chúng tôi sẽ tìm cách nhanh chóng giới thiệu quý vị tới cơ quan/tổ chức thích hợp.

nhã nhận và tế nhị

- ▶ Chúng tôi sẽ tự giới thiệu với khách hàng.
- ▶ Trong thư từ của chúng tôi sẽ có họ tên và số điện thoại để liên lạc.
- ▶ Chúng tôi sẽ tôn trọng quyền bảo mật sự riêng tư (và tất cả nhân viên của Private Health Insurance Ombudsman (Giám Sát Viên Bảo Hiểm Y Tế Tư) đều phải tuân thủ *Privacy Act 1998 (Đạo Luật Sự Riêng Tư 1998)*).
- ▶ Chúng tôi sẽ xin phép quý vị để thu thập bất cứ thông tin y tế cần thiết nào.
- ▶ Chúng tôi sẽ cho quý vị biết thông tin và hướng dẫn phẩm chất cao nhất.
- ▶ Chúng tôi sẽ phổ biến thông tin và các hướng dẫn bằng ngôn ngữ dễ hiểu.
- ▶ Chúng tôi sẽ cho biết lý do của các quyết định và đề nghị của chúng tôi.

Kỳ vọng của chúng tôi nơi quý vị

- ▶ Quý vị sẽ đối xử nhã nhặn và thành thật với chúng tôi.
- ▶ Quý vị sẽ cho chúng tôi biết thông tin khi chúng tôi yêu cầu để giúp chúng tôi giải quyết vấn đề.
- ▶ Quý vị sẽ báo cho chúng tôi biết chi tiết về những diễn biến có ảnh hưởng tới việc khiếu nại của quý vị.

Nếu cảm thấy chúng tôi chưa làm tròn cam kết đối với quý vị

- ▶ Trước hết hãy tìm cách giải quyết mối quan ngại của quý vị với nhân viên quý vị vẫn thường giao tiếp. Yêu cầu họ xét lại vụ việc của quý vị.
- ▶ Nếu không giải quyết được hoặc quý vị cảm thấy không muốn hỏi ý kiến thêm nữa từ nhân viên mà quý vị vẫn thường giao tiếp, xin quý vị hãy yêu cầu được nói chuyện với Giám Đốc Đặc Trách Chính Sách (Director of Policy) để người này có thể tái xét vụ việc của quý vị
- ▶ Nếu quý vị vẫn không hài lòng hoặc cảm thấy gọi điện thoại không thuận tiện cho nhu cầu đặc biệt của mình, xin quý vị viết thư trình bày mối quan ngại rồi gửi thẳng cho Giám Sát Viên.
- ▶ Nếu sau khi nhận được kết quả từ Giám Sát Viên, quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có thể yêu cầu vụ việc của quý vị được chuyển tới cơ quan/tổ chức khác.

TÔN CHỈ DỊCH VỤ

Cam kết của chúng tôi đối với quý vị

- ▶ Các lời cố vấn của chúng tôi cho tất cả các bên sẽ độc lập, đã nghiên cứu kỹ và thành thật.
- ▶ Chúng tôi sẽ lắng nghe những mối quan ngại của quý vị.
- ▶ Chúng tôi sẽ hợp tác với tất cả các bên để giải quyết vấn đề trước mắt.
- ▶ Chúng tôi sẽ đối xử nhã nhặn với quý vị.
- ▶ Chúng tôi sẽ thường xuyên giám sát các tiêu chuẩn của chúng tôi hầu bảo đảm chúng tôi duy trì tính liêm chính và hiệu năng cao.

Liên lạc với chúng tôi

Private Health Insurance Ombudsman (Giám Sát Viên Bảo Hiểm Y Tế Tư)

Tiếp tân: 02 8235 8777

Fax: 02 8235 8778

Email: info@phio.org.au

Trang mạng: www.phio.org.au

Đường Dây Thường Trực về Khiếu Nại Miễn Cước Gọi: 1800 640 695

Người sử dụng khiếm thính, suy giảm thính lực hay gặp khó khăn khi phát âm nên liên lạc với chúng tôi qua trung gian của National Relay Service (ĐT: 13 25 44).

Người sử dụng không biết nói Tiếng Anh nên liên lạc với chúng tôi qua trung gian của Dịch Vụ Thông Phiên Dịch (TIS) (ĐT: 13 14 50).