

CHÍNH SÁCH & THỦ TỤC VỀ TRƯỜNG HỢP HỦY BỎ VÀ KHÔNG THAM DỰ



1.0 MỤC ĐÍCH

Autism Queensland (tiếng Anh viết tắt là AQ) biết có những lúc các buổi đã hẹn không thể diễn ra. AQ vẫn phải trả chi phí bất kể khách hàng có tham dự hay không. Mục tiêu của chính sách này là để giảm thiểu tác động bất lợi cho cả AQ lẫn khách hàng khi một buổi hẹn bị hủy bỏ.

2.0 PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho tất cả các nhân viên Autism Queensland. Khi đề cập đến “nhân viên”, có nghĩa là nhân viên diện biên chế, nhân viên làm việc thời hạn cố định, nhân viên tạm thời và nhân viên phù động (khi cần người), giám đốc, nhà thầu, thiện nguyện viên và các đại diện thay mặt Autism Queensland trong bất kỳ trường hợp nào.

Chính sách này áp dụng cho tất cả các khách hàng nào sử dụng dịch vụ do Autism Queensland cung cấp.

3.0 CHÍNH SÁCH

Mục đích của Autism Queensland là cân bằng quyền lợi tài chính của khách hàng và của tổ chức liên quan đến việc hủy bỏ và không tham dự, đồng thời cố gắng hết sức một cách hợp lý để bảo vệ khách hàng nào không tham dự. Chính sách này phản ánh các yêu cầu của các cơ quan chính phủ liên quan tài trợ cho các dịch vụ mà khách hàng mua từ AQ (ví dụ: Các Điều khoản Kinh doanh của Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIS, National Disability Insurance Scheme) dành cho Cơ sở Cung cấp có Đăng ký và Quy định về Giá cả của Cơ quan Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIA, National Disability Insurance Agency) cập nhật nhất hoặc khác).

4.0 ĐỊNH NGHĨA

4.1 Thông báo Hủy bỏ Hợp lệ

Thông báo hủy bỏ trước ít nhất hai (2) ngày làm việc trọn vẹn.

4.2 Thông báo Hủy bỏ Không Đủ Thời gian

Thông báo trước để hủy bỏ dịch vụ hỗ trợ đã hẹn ít hơn hai (2) ngày làm việc trọn vẹn. Trường hợp không thể thực hiện buổi hẹn trực tuyến vì khách hàng bị trục trặc kỹ thuật và không phải do lỗi của Autism Queensland, sẽ bị coi là Thông báo Hủy bỏ Không Đủ Thời gian.

4.3 Không tham dự

Không tham dự dịch vụ hỗ trợ đã hẹn mà không thông báo gì hết, bao gồm các dịch vụ được cung cấp bằng cách sử dụng công nghệ, chẳng hạn như trực tuyến.

4.4 Ngày làm việc

Thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng – 5:00 chiều.

4.5 Chương trình Hỗ trợ

Một số chương trình nhóm, chi trả bằng khoản tài trợ của NDIS, được thanh toán bằng phương thức của NDIS gọi là chương trình hỗ trợ. Theo phương thức này, các cơ sở cung cấp tính chi phí với kế hoạch NDIS của người tham gia cho mỗi buổi của chương trình như thể họ đã tham dự, dù họ có tham dự hay không. Dịch vụ hỗ trợ được cung cấp như một phần của chương trình hỗ trợ không cần tuân theo các điều lệ đối với việc thông báo hủy bỏ không đủ thời gian. Người tham gia là có thể rời khỏi chương trình mà không bị tính chi phí nếu họ thông báo trước hai (2) tuần lễ rằng họ có ý định làm như vậy.

5.0 THỦ TỤC

5.1 Hủy bỏ

Chính sách Hủy bỏ của Autism Queensland sẽ được thảo luận với tất cả khách hàng vào thời điểm cung cấp dịch vụ ban đầu, qua điện thoại hoặc email.

CHÍNH SÁCH & THỦ TỤC VỀ TRƯỜNG HỢP HỦY BỎ VÀ KHÔNG THAM DỰ



Chính sách Hủy bỏ của Autism Queensland sẽ được lập lại cho tất cả các khách hàng biết trước khi họ ký Thỏa thuận Dịch vụ Autism Queensland (Autism Queensland Service Agreement).

Muốn hủy bỏ buổi hẹn, khách hàng có thể liên lạc với trung tâm Autism Queensland liên quan trong giờ làm việc. Ngoài ra, khách hàng có thể nhắn tin lại nếu gọi điện thoại vào ngày cuối tuần hoặc ngày lễ. Tuy nhiên, vẫn áp dụng khoảng thời gian thông báo tính theo ngày làm việc.

Xin lưu ý: đối với các dịch vụ có gửi lời nhắc qua tin nhắn SMS trước buổi hẹn, lời nhắc đó chỉ là vì lịch sự. Việc không nhận được tin nhắn SMS nhắc sẽ không được chấp nhận là lý do để không tham dự buổi hẹn. Khi khách hàng không thể tham dự buổi hẹn trực tuyến vì họ bị trục trặc kỹ thuật, thì họ liên lạc với nhân viên sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho họ hoặc trung tâm Autism Queensland có liên quan để báo cho nhân viên biết để bảo đảm rằng nhân viên AQ không bắt đầu quy trình về vấn đề bảo vệ cần thiết. (xem [5.7 Biện pháp bảo vệ và Không tham dự](#)).

5.2 Thời hạn Thông báo

- 5.2.1 Trong trường hợp Autism Queensland hủy bỏ trong cương vị cơ sở cung cấp dịch vụ, người tham gia hoặc NDIS sẽ không bị tính lệ phí.
- 5.2.2 Trường hợp người tham gia hủy bỏ có thông báo hợp lệ, họ sẽ không bị tính lệ phí ([4.1 Thông báo Hợp lệ](#)).
- 5.2.3 Trường hợp người tham gia thông báo hủy bỏ không đủ thời gian ([4.2 Thông báo Hủy bỏ Không Đủ Thời gian](#)) hoặc không tham dự, ([4.3 Không tham dự](#)), Autism Queensland sẽ tính 100% lệ phí buổi đã hẹn.
- 5.2.4 Bất cứ khi nào có thể, Autism Queensland sẽ tính lệ phí trực tiếp với cơ quan tài trợ liên quan (ví dụ: NDIS). Nếu cơ quan tài trợ từ chối thanh toán lệ phí hủy bỏ buổi hẹn vì bất kỳ lý do gì, khách hàng sẽ bị tính lệ phí trực tiếp như nêu trên.
- 5.2.5 Đối với các dịch vụ hoạt động theo phương thức của Chương trình Hỗ trợ NDIS, khi người tham gia đã thông báo một cách hợp lệ về ý định rời khỏi chương trình ([4.5 Chương trình Hỗ trợ](#)), Autism Queensland sẽ tính 100% lệ phí các buổi đã hẹn sẽ diễn ra trong thời gian 2 tuần lễ phải thông báo trước. Chúng tôi sẽ không tính lệ phí các buổi sau những buổi diễn ra trong thời gian 2 tuần lễ phải thông báo trước.

5.3 Các dịch vụ được NDIS tài trợ

- 5.3.1 Đối với tất cả các dịch vụ hỗ trợ do NDIS tài trợ có thể chi trả bằng khoản tài trợ NDIS của cá nhân đó cho trường hợp thông báo hủy bỏ không đủ thời gian và trong trường hợp không liên quan đến những sắp xếp của Chương trình Hỗ trợ, thì sẽ tính 100% lệ phí buổi hẹn vào kế hoạch NDIS của khách hàng cho mỗi buổi, theo [5.2.1](#) đến [5.2.4](#) ở trên.
- 5.3.2 Trong trường hợp NDIA không cho phép tính lệ phí vào kế hoạch NDIA, chính khách hàng sẽ bị tính lệ phí theo [5.2.1](#) đến [5.2.4](#) ở trên. Điều này sẽ được ghi vào hồ sơ cung cấp dịch vụ và sẽ gửi hóa đơn tính lệ phí này cho chính khách hàng.
- 5.3.3 *Chương trình Hỗ trợ của NDIS*

Trong trường hợp dịch vụ được Chương trình Hỗ trợ NDIS thanh toán, thì sẽ tính chi phí vào kế hoạch NDIS của người tham gia cho tất cả các buổi diễn ra trong thời hạn của chương trình, bao gồm các buổi mà người tham gia đã không tham dự, bất kể đã thông báo không tham dự như thế nào đi nữa.

Trong khuôn khổ thỏa thuận này, người tham gia có thể rời khỏi chương trình mà không phải trả bất kỳ chi phí nào cho các buổi còn lại mà họ không tham dự, nếu họ thông báo trước hai (2) tuần lễ ý định thực hiện việc này. Những người tham gia sẽ bị tính lệ phí cho các buổi diễn ra trong khoảng thời gian thông báo 2 tuần lễ, bất kể họ có tham dự hay không.

5.4 Dịch vụ Trợ giúp Trẻ em Tự kỷ (HCWA, Helping Children with Autism) được Tài trợ

Không được phép sử dụng khoản tài trợ HCWA để chi trả các buổi đã không diễn ra. Sẽ tính các lệ phí như đã trình bày tại [5.2](#) và sẽ gửi hóa đơn cho gia đình. Vui lòng tham khảo các điều kiện cụ thể theo quy định trong Mẫu Đăng ký Dịch vụ Autism Queensland (Autism Queensland Service Intake Form).

CHÍNH SÁCH & THỦ TỤC VỀ TRƯỜNG HỢP HỦY BỎ VÀ KHÔNG THAM DỰ



5.5 Tất cả các Hình thức Thanh toán khác (tức là không liên quan đến NDIS hoặc HCWA)

Đối với tất cả nguồn thanh toán khác cho các dịch vụ bao gồm tự bỏ tiền túi ra trả, Autism Queensland sẽ gửi hóa đơn trực tiếp cho khách hàng để yêu cầu thanh toán theo các khoảng thời gian thông báo nêu tại 5.2.

5.6 Hoàn cảnh Đặc biệt

Có thể miễn các lệ phí nếu khách hàng đã trải qua sự kiện đáng kể. Quyết định miễn lệ phí sẽ được đưa ra dựa trên thiện chí và chỉ có Trưởng Nhóm hoặc Nhân viên Quản lý của dịch vụ có liên quan mới có thể thực hiện.

5.7 Biện pháp bảo vệ và Không tham dự

Trong trường hợp không tham dự, nhân viên đã được giao nhiệm vụ hỗ trợ khách hàng sẽ tìm mọi cách liên lạc với khách hàng nhằm xác định xem có bất kỳ hoàn cảnh đặc biệt hoặc mối lo ngại nào về sự an toàn liên quan đến khách hàng hay không:

- gọi điện thoại cho khách hàng để hỏi thăm xem họ có chuyện gì xảy ra cho họ hay không (nếu thích hợp để làm như vậy);
- gọi điện thoại cho người để liên lạc trong trường hợp khẩn cấp mà khách hàng đã chọn;
- liên lạc với Trưởng Nhóm Autism Queensland có liên quan và xin chỉ thị cho các bước tiếp theo.

Trưởng Nhóm sẽ:

- đánh giá và xác định các bước tiếp theo bao gồm liệu có tiếp tục liên lạc với khách hàng, người để liên lạc trong trường hợp khẩn cấp của họ hoặc các cơ quan chức năng khác liên quan đến những gì họ biết về khách hàng, các hành vi và rủi ro của khách hàng hay không; và
- đưa ra quyết định về buổi hẹn tiếp theo của khách hàng (nếu thích hợp), bao gồm gửi tin nhắn SMS nhắc và/hoặc gọi điện thoại.

5.8 Đình chỉ Dịch vụ

Một số khách hàng/người nuôi dưỡng có khi muốn yêu cầu tạm đình chỉ dịch vụ gặp gặp mặt (ví dụ, do phải đi xa để nghỉ mát, sử dụng dịch vụ khác).

Khách hàng/người nuôi dưỡng có khi muốn giữ chỗ của họ cho họ cho đến khi họ quay trở lại. Autism Queensland không thể giữ chỗ mà không tính chi phí. Nếu khách hàng/người nuôi dưỡng muốn giữ chỗ cho đến khi họ quay trở lại, khách hàng phải trả chi phí dịch vụ dành cho họ trong thời gian vắng mặt. Khách hàng trả chi phí các dịch vụ bằng khoản tài trợ NDIS không thể sử dụng khoản tài trợ đó để chi trả cho thời gian vượt quá những gì nêu tại phần Thời hạn Thông báo ở trên.

Nếu khách hàng/người nuôi dưỡng chọn không trả chi phí cho dịch vụ đó, thì khách hàng kế tiếp trong danh sách chờ để được sử dụng dịch vụ đó sẽ có thể được sử dụng dịch vụ.

Nếu khách hàng/người nuôi dưỡng chọn không trả chi phí cho dịch vụ đó và dịch vụ đó vẫn còn khi khách hàng quay trở lại, thì họ sẽ được tiếp tục sử dụng dịch vụ đó.

Nếu dịch vụ đó đã có người khác sử dụng, khách hàng sẽ được ghi tên vào danh sách chờ cho dịch vụ đó và được mời sử dụng dịch vụ khi dịch vụ có chỗ trống. Mỗi dịch vụ có áp dụng này điều này sẽ có các sắp xếp và yêu cầu riêng, và dịch vụ liên quan sẽ thảo luận với người tham gia và/hoặc gia đình vào thời điểm họ thông báo không tham dự liên tục.

Trường hợp không tham dự tiếp diễn liên tục, bất kể thông báo trước bao lâu, sẽ bị xếp vào trường hợp bị đình chỉ dịch vụ. Việc được sử dụng dịch vụ hiện tại sẽ bị ngưng và nhân viên Autism Queensland có liên quan sẽ liên lạc với khách hàng/người nuôi dưỡng để thảo luận về những dịch vụ có thể sẽ thích hợp hơn vào thời điểm này và / hoặc Autism Queensland có thể trợ giúp theo cách nào khác.

6.0 TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Pháp luật và Quy định

Đạo luật Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc 2013 (Lbang)

Đạo luật Quyền riêng tư 1988 (Lbang)

CHÍNH SÁCH & THỦ TỤC VỀ TRƯỜNG HỢP HỦY BỎ VÀ KHÔNG THAM DỰ



Các Tiêu chuẩn và Nguyên tắc

Nguyên tắc Bảo mật của Úc

Các Tiêu chuẩn Chất lượng Dịch vụ Nhân sinh (Bộ Đặc trách các Cộng đồng, Dịch vụ Người khuyết tật và Người cao niên)

Các Tiêu chuẩn Toàn quốc Người khuyết tật (Lbang)

Khuôn khổ Chất lượng & Bảo vệ NDIAustralian Privacy Principles

Bộ Điều lệ

Hướng dẫn về Giá cả của NDIS

Các Tiêu chuẩn về Quy cách Thực hành

Danh mục Hỗ trợ NDIS

Các Điều khoản Kinh doanh của NDIS Dành cho Cơ sở Cung cấp có Đăng ký

Tên tài liệu	Chính sách & Thủ tục về Hủy bỏ và Không tham dự			Loại tài liệu	Chính sách & Thủ tục
Người phê duyệt tài liệu	Tổng Giám đốc điều hành			Phiên bản	V 5.0
Ngày thực hiện	Tháng 3 năm 2018	Ngày phát hành	Tháng 7 năm 2020	Ngày Tái duyệt lần tới	Tháng 7 năm 2021