

Καταστατικός χάρτης πελατών υπηρεσιών αλκοόλ και άλλων ναρκωτικών

Ως άτομο που χρησιμοποιεί υπηρεσίες για το Αλκοόλ και άλλα Ναρκωτικά (AOD) Βικτώριας, έχετε το δικαίωμα:

- να σας παρέχουν μια υπηρεσία σε ασφαλές περιβάλλον
- να σας παρέχουν μια υπηρεσία με δίκαιο, ειλικρινή και μη επικριτικό τρόπο
- να σας παρέχουν μια υπηρεσία που είναι φιλική και σας σέβονται
- να σας δίνουν επαρκείς πληροφορίες για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες και θεραπείες
- να συμμετέχετε σε όλους τους τομείς της παροχής υπηρεσιών
- να χειρίζονται τις προσωπικές σας πληροφορίες με εχεμύθεια εκτός εάν εξουσιοδοτηθεί η κοινοποίησή τους
- να σας παρέχουν έγκαιρες και αποτελεσματικές υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας
- να κάνετε παράπονο και να εξετάζεται αυτό το παράπονο αποτελεσματικά
- να σας παρέχουν πολιτισμικά κατάλληλες υπηρεσίες που λαμβάνουν υπόψη τις αξίες και πεποιθήσεις σας.

Ως άτομο που χρησιμοποιεί υπηρεσίες AOD Βικτώριας, έχετε υποχρέωση:

- να γνωρίζετε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας ως άτομο που χρησιμοποιεί υπηρεσίες AOD Βικτώριας
- να συνεισφέρετε στη διατήρηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος στην υπηρεσία που χρησιμοποιείτε
- να συμπεριφέρεστε στους άλλους με σεβασμό και ευγένεια
- να συμμετέχετε στη θεραπευτική διαδικασία όσο μπορείτε καλύτερα
- να ακολουθείτε την υπηρεσιακή διαδικασία παραπόνων και αν δεν είστε ικανοποιημένοι μπορείτε να υποβάλλετε παράπονο σε εξωτερική υπηρεσία όπως στο Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών ή στον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας.

Αν θέλετε να λάβετε αυτό το έντυπο σε προσβάσιμη μορφή, τηλεφωνήστε στο 9096 5234 ή στείλτε ηλεκτρονικό μήνυμα στο consumers@health.vic.gov.au
Εξουσιοδοτήθηκε από την Κυβέρνηση Βικτώριας, Μάρτιος 2011 (1006037)