

## Dati statistici

Laddove il servizio che ricevete è finanziato dal governo, Guide Dogs SA.NT deve aderire alle linee guida inclusa la raccolta e il rapporto sui dati statistici. I dati riportati sono anonimi e non vi identificheranno. Siete pregati di contattare il nostro staff se desiderate avere ulteriori informazioni a riguardo.

## Le vostre responsabilità

Siete pregati di rispettare i diritti degli altri che potrebbero ricevere servizi simili e mostrare cortesia verso lo staff Guide Dogs SA.NT. Quando il nostro staff viene a visitarvi, dovete fornire un ambiente di lavoro sicuro e confortevole.

## Partecipazione

I vostri servizi avranno più successo se siete completamente coinvolti nello sviluppo ed esecuzione. Se desiderate modificare il vostro accordo di servizio, dovreste discuterne con il membro dello staff con cui state lavorando.

## Impegno

Il vostro pieno coinvolgimento include un impegno a rispettare gli appuntamenti ed eseguire tutte le attività previste dal vostro programma di servizi. Siete pregati di avvisare il membro dello staff con cui state lavorando se non potete rispettare gli appuntamenti, se avete difficoltà con i compiti assegnati, se avete qualche problema di salute che può interessare il programma di servizi. Vi raccomandiamo fortemente di fornirci accurate informazioni che riguardino la vostra salute o altre circostanze in modo da poter fornirvi il miglior più appropriato.



Questi documenti regolano il trattamento e l'archiviazione dei vostri dati personali e il vostro diritto ad accedere ai vostri dati personali trattenuti da Guide Dogs SA.NT.

### South Australia

#### Head Office

251 Morphett Street  
Adelaide SA 5000  
Tel: (08) 8203 8333  
Fax: (08) 8203 8332  
TTY: (08) 8203 8391  
Toll Free: 1800 738 855

### Northern Territory

#### Darwin

4/5 Keith Lane  
Fannie Bay NT 0820  
Tel: (08) 8981 5488  
Fax: (08) 8981 0820

### Alice Springs

Shop 6, Westpac Breezeway  
Todd Mall  
Alice Springs NT 0871  
Tel: (08) 8955 5874  
Fax: (08) 8955 5831

Email: [clients@guidedogs.org.au](mailto:clients@guidedogs.org.au)

Internet: [www.guidedogs.org.au](http://www.guidedogs.org.au)



# I vostri diritti e responsabilità

ITALIAN

## **I vostri diritti**

I vostri diritti includono il diritto di ricevere un servizio di qualità che sia erogato in un modo sicuro. Guide Dogs SA.NT vi rispetta come individuo e sarete sempre trattati con dignità, giustizia ed in un modo non discriminatorio. Le vostre decisioni e l'impatto delle vostre decisioni saranno sempre rispettate.

## **Informazioni**

Sentitevi liberi di porre domande se siete insicuri su cosa stia succedendo, o se vorreste avere più informazioni su qualsiasi cosa riguardante il vostro servizio.

Il vostro metodo di comunicazione preferito, inclusa la lingua che usate per comunicare o parlare oltre all'inglese, è rispettato e vi può essere fornito gratuitamente. Vi faremo sempre sapere se vi sono altri servizi che potrebbero esservi di beneficio.

## **Interpreti**

Se avete bisogno di un interprete, possiamo prevederne uno.

## **Servizi di qualità**

Sarete pienamente coinvolti nelle discussioni e sugli argomenti del servizio concordato.

Sarete rispettati per le scelte che volete prendere su come vivere la vostra vita e su quello che vi serve per vivere bene ed in modo sicuro. I vostri valori culturali, religiosi e tradizionali saranno riconosciuti e rispettati. Se lo richiedete, una copia scritta del vostro piano servizi vi sarà fornito nel formato che preferite. Vi informiamo che i servizi sono forniti sulla base del vostro bisogno individuale e la disponibilità di risorse.

## **Pagamento**

I servizi sono forniti gratuitamente. Noi possiamo reclamare dei costi per casi di indennizzo o da un dipartimento del Governo se è idoneo. Se questo è il caso, allora vi terremo informati. Il successo o

l'insuccesso di un reclamo non intacca i servizi che ricevete da parte nostra.

## **Amico o Rappresentante**

Se volete che un amico, un membro della vostra famiglia o un'altra persona di fiducia sia sempre presente, loro saranno i benvenuti. Siete pregati di menzionarlo quando fissiamo gli appuntamenti.

## **Privacy e Confidenzialità**

Guide Dogs SA.NT è regolato dal Privacy Act del 1988 e dal Code of Fair Information Practice (Dipartimento della Salute del South Australia, 2004). Raccoglieremo i dati, con il vostro permesso, per autorizzarci a fornirvi un servizio personalizzato. Questi dati potrebbero comprendere i dettagli dei vostri contatti personali, informazioni sulla vostra salute e altre circostanze personali.

È un vostro diritto non fornirci dati. Tuttavia, non fornendoci alcun dati, ne potrebbero derivare delle conseguenze. Per esempio: il servizio che vi forniamo potrebbe non essere adatto alla vostra situazione o ai vostri bisogni di salute. Guide Dogs SA.NT non può ritenersi responsabile per tali azioni o circostanze derivate dalla vostra decisione di non fornirci dati.

I dati che date allo staff di Guide Dogs SA.NT sono confidenziali e saranno rilasciati ad altre persone solamente previa vostra autorizzazione, a meno che non sia diversamente previsto dalla legge. I vostri dati possono essere condivisi all'interno di Guide Dogs SA.NT, così da fornirvi i servizi o per scopi di formazione, assicurazione di qualità ed amministrativi. Siete pregati di specificarci se non acconsentite al permesso di trattare i vostri dati in questo modo.

Tutti i tuoi dati raccolti e tenuti da Guide Dogs SA.NT sono protetti ed accessibili solo dallo staff che vi fornisce il servizio, o come descritto precedentemente. I dati del cliente saranno archiviati in un modo sicuro e protetto, in un

armadietto chiuso a chiave o protetti da un password nel PC.

Per ulteriori informazioni, siete pregati di consultare la brochure "Your Privacy" o contattare l'addetto Privacy di Guide Dogs SA.NT.

## **Recesso**

Potete riprogettare o recedere dall'erogazione dei servizi in ogni momento. Ciò non preclude nessun servizio futuro che potreste richiedere o potreste voler ricercare.

## **Accesso al vostro fascicolo**

Sia voi o il vostro rappresentante autorizzato può accedere al vostro fascicolo su richiesta per appuntamento e vi può essere fornito un lettore se necessario. Guide Dogs SA.NT si riserva il diritto di essere presente quando state consultando i vostri documenti. Avete il diritto di richiedere che le informazioni incorrette tenute su di voi vengano corrette.

Per ulteriori informazioni, siete pregati di contattare il Guide Dogs SA.NT Privacy Officer.

## **Reclamo**

Se non siete soddisfatti per qualsiasi aspetto del servizio erogato, siete pregati di parlarne, per prima cosa, con il membro dello staff col quale state lavorando.

Alternativamente, Guide Dogs SA.NT ha una procedura formale per i reclami e potete esprimere un commento o fare un reclamo senza incorrere in alcuna sanzione. Risponderemo in maniera rapida, corretta e confidenziale. Durante una procedura di reclamo potete continuare a ricevere il servizio.

Per inoltrare un reclamo che riguarda la privacy e la confidenzialità, vi preghiamo di contattare l'addetto Privacy di Guide Dogs SA.NT.