

Dữ Kiện Thống Kê

Trong trường hợp dịch vụ cung cấp cho quý vị được chính phủ tài trợ, Hội Chó Dẫn Đường SA.NT phải tuân thủ những quy luật bao gồm việc thu thập và báo cáo dữ kiện thống kê. Các dữ kiện báo cáo mang tính tổng quát và không thể nhận diện quý vị. Nếu muốn biết thêm chi tiết về những yêu cầu này, xin bàn thảo với nhân viên của chúng tôi.

Trách Nhiệm của Quý Vị

Xin tôn trọng quyền lợi của những người khác có thể cần nhận những dịch vụ tương tự và đối xử lịch sự với nhân viên của Hội Chó Dẫn Đường SA.NT. Khi nhân viên của chúng tôi đến thăm, quý vị cần phải tạo môi trường làm việc an toàn và thoải mái.

Tham Dự vào Dịch Vụ

Dịch vụ của quý vị sẽ thành công hơn khi quý vị tham dự tích cực vào việc hoạch định và thực hiện. Nếu muốn thay đổi thỏa ước dịch vụ, quý vị cần bàn thảo với nhân viên đang làm việc với quý vị.

Sự Quyết Tâm của Quý Vị

Sự tham gia tích cực của quý vị bao gồm sự quyết tâm giữ những buổi hẹn và thực hiện mọi công việc đã thỏa thuận trong chương trình dịch vụ. Xin cho nhân viên đang làm việc với quý vị biết khi không thể tham dự buổi hẹn, khi gặp khó khăn đối với các công việc đã thỏa thuận, hoặc khó khăn về sức khỏe có ảnh hưởng đến chương trình dịch vụ. Chúng tôi rất khuyến khích quý vị về việc cung cấp chính xác các dữ kiện về sức khỏe và hoàn cảnh của quý vị, như vậy chúng tôi mới có thể mang lại dịch vụ thích hợp nhất cho quý vị.



guideDOGSsa.nt

Các tài liệu này quy định về việc sử dụng và lưu trữ dữ kiện cá nhân của quý vị, và quyền được xem xét dữ kiện cá nhân của quý vị do Hội Chó Dẫn Đường SA.NT lưu trữ.

Nam Úc

Văn Phòng Trung Ương

251 Morphett Street
Adelaide SA 5000

ĐT: (08) 8203 8333

Fax: (08) 8203 8332

TTY: (08) 8203 8391

Miễn Phí: 1800 738 855

Lãnh Thổ Bắc Úc

Darwin

4/5 Keith Lane
Fannie Bay NT 0820

ĐT: (08) 8981 5488

Fax: (08) 8981 0820

Alice Springs

Shop 6, Westpac Breezeway
Todd Mall

Alice Springs NT 0871

ĐT: (08) 8955 5874

Fax: (08) 8955 5831

Email: clients@guidedogs.org.au

Internet: www.guidedogs.org.au



guideDOGSsa.nt

Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Quý Vị

VIETNAMESE

Quyền Lợi của Quý Vị

Các quyền lợi của quý vị bao gồm quyền được hưởng dịch vụ có chất lượng cao và an toàn. Hội Chó Dẫn Đường SA.NT tôn trọng quý vị trong cương vị cá nhân, và luôn đối xử với quý vị trong tinh thần tôn trọng, công bằng và không thiên vị. Quyết định và hậu quả quyết định của quý vị sẽ luôn được tôn trọng.

Thông Tin

Xin mạnh dạn nêu ra những thắc mắc khi quý vị không hiểu rõ việc gì, hoặc khi muốn biết thêm chi tiết về những việc có liên quan đến dịch vụ quý vị đang nhận. Cách thức truyền đạt ý tưởng của quý vị, kể cả ngôn ngữ riêng của quý vị, sẽ được tôn trọng và được cung cấp cho quý vị một cách miễn phí. Chúng tôi luôn luôn thông báo cho quý vị biết về những dịch vụ khác có thể mang lại lợi ích cho quý vị.

Thông Dịch Viên

Nếu cần có thông dịch viên, chúng tôi sẽ sắp xếp cho quý vị.

Dịch Vụ Chất Lượng

Quý vị sẽ được tham dự đầy đủ vào mọi việc bàn thảo và nội dung của dịch vụ đã được thỏa thuận. Mọi chọn lựa của quý vị về cách sống, và những điều quý vị cần để có thể sống an vui và an toàn sẽ được tôn trọng. Văn hóa, tín ngưỡng và niềm tin truyền thống của quý vị sẽ được công nhận và tôn trọng. Nếu có yêu cầu, chúng tôi sẽ trao cho quý vị bản kế hoạch dịch vụ theo hình thức mong muốn. Xin biết cho rằng dịch vụ được cung cấp trên căn bản nhu cầu cá nhân và phạm vi tài lực có sẵn.

Chi Phí

Mọi dịch vụ đều miễn phí. Chúng tôi có thể xin bồi hoàn chi phí trong các trường hợp bồi thường hoặc từ một cơ quan chính phủ nào đó. Trong các trường hợp này, quý vị sẽ được thông báo. Dù việc xin bồi hoàn có thành công hay không, các

dịch vụ quý vị nhận được từ chúng tôi sẽ không bị ảnh hưởng gì cả.

Bạn Hữu hoặc Người Bệnh Đỡ

Vào bất cứ lúc nào, nếu quý vị muốn có sự hiện diện của thân nhân hoặc bất cứ ai quý vị tin tưởng, họ sẽ được đón nhận. Xin nêu vấn đề này khi làm hẹn.

Quyền Riêng Tư và Bảo mật

Hội Chó Dẫn Đường SA.NT bị ràng buộc bởi Đạo Luật Quyền Riêng Tư 1988 và Quy Luật Công Bằng Dữ Kiện (Bộ Y Tế Nam Úc, 2004). Với sự đồng ý của quý vị, chúng tôi sẽ thu thập dữ kiện từ quý vị hầu có thể cung cấp dịch vụ riêng biệt cho quý vị. Các dữ kiện có thể bao gồm chi tiết liên lạc cá nhân, tình trạng sức khỏe và các dữ kiện cá nhân khác.

Quý vị có quyền không cung cấp dữ kiện cho chúng tôi. Tuy nhiên, nếu quý vị quyết định không cung cấp một số dữ kiện, một số hậu quả sẽ có thể xảy ra. Ví dụ: Dịch vụ chúng tôi cung cấp cho quý vị có thể không thích hợp với hoàn cảnh hoặc nhu cầu sức khỏe của quý vị. Hội Chó Dẫn Đường SA.NT không chịu trách nhiệm về những hậu quả xảy ra từ quyết định không cung cấp dữ kiện của quý vị.

Dữ kiện quý vị cung cấp cho nhân viên Hội Chó Dẫn Đường SA.NT sẽ được bảo mật và chỉ được tiết lộ cho người khác khi có sự thỏa thuận của quý vị, trừ khi có yêu cầu về luật pháp. Các dữ kiện của quý vị sẽ được tiết lộ trong nội bộ của Hội Chó Dẫn Đường SA.NT nhằm mục đích cung cấp dịch vụ cho quý vị hoặc được sử dụng trong việc huấn luyện, bảo đảm chất lượng và hành chánh. Xin báo cho chúng tôi biết nếu quý vị không đồng ý cho chúng tôi sử dụng dữ kiện của quý vị cho các mục tiêu này.

Mọi dữ kiện cá nhân do Hội Chó Dẫn Đường SA.NT thu thập và lưu trữ đều được giữ an toàn và chỉ được các nhân viên cung cấp dịch vụ xem

xét, hoặc theo như sự diễn tả ở trên. Các dữ kiện của thân chủ sẽ được lưu trữ một cách an toàn trong tủ có khóa hoặc trong máy vi tính có mật hiệu (password).

Để biết thêm chi tiết, xin xem tài liệu ‘Quyền Riêng Tư của Quý Vị’ hoặc liên lạc với Nhân Viên Quyền Riêng Tư của Hội Chó Dẫn Đường SA.NT.

Đình Chỉ Dịch Vụ

Quý vị có thể tái hoạch định hoặc đình chỉ dịch vụ bất cứ lúc nào. Việc này không có ảnh hưởng tiêu cực gì đối với các dịch vụ quý vị có thể cần hoặc muốn nhận được trong tương lai.

Xem Xét Hồ Sơ của Quý Vị

Quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền có thể xem xét hồ sơ của quý vị bằng cách yêu cầu và làm hẹn, nếu cần, máy đọc (reader) sẽ được cung cấp. Hội Chó Dẫn Đường SA.NT xin được quyền hiện diện khi quý vị xem hồ sơ. Quý vị có quyền yêu cầu sửa chữa các dữ kiện không chính xác về quý vị. Để biết thêm chi tiết, xin liên lạc với Nhân Viên Quyền Riêng Tư của Hội Chó Dẫn Đường SA.NT.

Khiếu Nại

Nếu không được thỏa mãn về bất cứ phần nào của dịch vụ, chúng tôi khuyến khích quý vị lên tiếng trước hết với nhân viên đang làm việc với quý vị. Ngoài ra, Hội Chó Dẫn Đường SA.NT có một quy trình chính thức về việc khiếu nại, quý vị có thể góp ý hoặc than phiền và không lo ngại về việc bị trả đũa. Chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị một cách nhanh chóng, công bằng và bảo mật. Trong quá trình khiếu nại, quý vị vẫn có thể tiếp tục nhận dịch vụ.

Để khiếu nại về quyền riêng tư và bảo mật, xin liên lạc với Nhân Viên Quyền Riêng Tư của Hội Chó Dẫn Đường SA.NT.