

ميثاق مستخدمي خدمات فيكتوريا للكحول والمخدرات الأخرى

بصفتك مستخدم لخدمات فيكتوريا للكحول والمخدرات الأخرى، فعليك المسئوليات الآتية:

- أن تكون على دراية بحقوقك ومسئولياتك كمستخدم لهذه الخدمات.
- أن تساهم في الحفاظ على محيط الأمن والسلامة للخدمة التي تستخدمها.
- أن تعامل الآخرين باحترام وذوق.
- أن تشارك في العملية العلاجية بأفضل ما عندك من قدرة.
- أن تتبع خطوات عملية الشكوى في المؤسسة، وإن كنت غير راضٍ بذلك، فيمكنك تقديم شكوى خارجية لإدارة الخدمات الإنسانية، أو لـمفوض الخدمات الصحية.

بصفتك مستخدم لخدمات فيكتوريا للكحول والمخدرات الأخرى، فإنك لك الحق في:

- أن تقدّم لك خدمة في محيط من الأمن والسلامة.
- أن تقدّم لك خدمة يسودها العدل والأمانة وعدم توجيه أحكام.
- أن تقدّم لك خدمة يسودها روح الصداقة والاحترام.
- أن يتم إمدادك بمعلومات وافية وكافية لاحتياجك، عن كافة الخدمات ونوعيات العلاج المتاحة.
- أن تشترك في كافة نواحي تقديم الخدمة.
- أن يحافظ على سرّية بياناتك الشخصية، ولا يتم كشفها إلا لمن تخوله للاطلاع عليها.
- أن تقدّم لك خدمة فعالة، وفي الوقت المناسب، وتناسب مع احتياجاتك.
- أن تقدّم شكوى، وأن يتم بحثها بصورة فعّالة.
- أن يُقدّم لك خدمات تراعي خلفيتك الثقافية، وتأخذ في اعتبارها قيمك وعقائدك.

إن كنت ترغب في الحصول على هذا المنشور في صورة مبسطة يسهل فهمها، رجاء
الاتصال برقم 9096 5234، أو المراسلة الإلكترونية على
consumers@health.vic.gov.au

صرحت به حكومة فيكتوريا، بملبورن،
آذار/ مارس 2011 (1006037)