

Carta del Victoria per clienti che usano alcol e altre sostanze

L'utente dei servizi del Victoria per chi fa uso di alcol e alter sostanze (AOD) ha diritto a:

- ricevere i servizi in un ambiente sicuro
- ricevere i servizi in modo giusto, onesto e non critico
- ricevere i servizi in maniera cordiale e rispettosa
- ricevere informazioni sufficienti su tutti i servizi e le cure disponibili
- partecipare a tutti gli aspetti dell'erogazione dei servizi
- avere le proprie informazioni trattate in maniera confidenziale a meno che non ne sia autorizzata la divulgazione
- ricevere servizi efficaci, tempestivi e che rispondano alle proprie esigenze
- reclamare e ad avere il proprio reclamo trattato in maniera efficiente
- ricevere servizi culturalmente appropriati che tengano conto dei propri valori e delle proprie credenze.

L'utente dei servizi AOD del Victoria ha il dovere di:

- conoscere i propri diritti e doveri come utente dei servizi AOD del Victoria
- contribuire a mantenere un ambiente sicuro nel servizio di cui usufruisce
- trattare gli altri con rispetto e cortesia
- partecipare alla somministrazione delle cure al massimo delle proprie capacità
- seguire le procedure di reclamo dell'organizzazione; se non sei soddisfatto puoi reclamare esternamente al Dipartimento dei Servizi Sociali o al Commissario dei Servizi Sanitari.

Se desiderate ricevere questa pubblicazione in un formato accessibile, siete pregati di telefonare al 9096 5234 o e-mail consumers@health.vic.gov.au
Autorizzato dal Governo del Victoria, Melbourne
Marzo 2011 (1006037)