

Estatuto de clientes de servicios sobre alcohol y otras drogas de Victoria

Como persona que utiliza los servicios sobre alcohol y otras drogas (AOD) de Victoria, usted tiene derecho a:

- que se le brinde un servicio en un ambiente seguro
- que se le brinde un servicio de manera justa, honesta y sin prejuizar
- que se le brinde un servicio que sea cordial y respetuoso
- que se le dé la información adecuada sobre todos los servicios y tratamientos disponibles
- participar en todos los aspectos de la provisión de servicios
- mantener su información confidencial, salvo que la divulgación sea autorizada de algún otro modo
- que se le brinde un servicio oportuno y efectivo que responda a sus necesidades
- hacer una queja y que la queja sea eficientemente atendida
- que se le brinde un servicio culturalmente sensible que tenga en cuenta sus valores y creencias.

Como persona que utiliza los servicios AOD de Victoria, usted tiene la responsabilidad de:

- estar familiarizado con sus derechos y responsabilidades como persona que utiliza los servicios AOD de Victoria
- contribuir a mantener un ambiente seguro en el servicio que utiliza
- tratar a los demás con respeto y cortesía
- participar en el proceso de tratamiento lo mejor posible dentro de sus posibilidades
- seguir el proceso de quejas de la organización; si usted no está satisfecho puede realizar una queja externa al Departamento de Servicios Humanos o al Comisionado de Servicios de Salud.

Si desea recibir esta publicación en formato accesible, por favor llame al teléfono 9096 5234 o envíe un email a accessibility@health.vic.gov.au
Autorizado por el Gobierno de Victoria, Melbourne.
Marzo de 2011 (1006037)