

Chinese

客戶的權利

使用本中心的服務或參加本中心所提供計劃和活動的客戶有以下權利：

- 有權利獲得考慮了文化背景、健康狀況或其他特殊需要的高質量和尊重的健康照顧，無論性別、種族、社會地位或性取向；
- 有權利在安全、沒有威脅的環境裡獲得保密（包括保持匿名）和遇到的照顧，隱私和尊嚴得到尊重；
- 有權利獲得關於所提供的服務或可獲得的治療的所有方面的資訊，以便對自己的健康照顧作出知情的決定。這些資訊應該容易理解，而且採用適當的語言；
- 有權利（在法律限制範圍內）同意或拒絕治療，或拒絕參加教育或研究計劃，包括由學生提供的治療；
- 有權利決定口譯員或學生在就診時是否可以在場；
- 有權利讓代言人*到場；（如需關於如何獲得經過培訓的代言人的資訊，請向您的服務提供者了解最適合您的代言服務）
- 有權利要求轉由其他員工照顧；
- 有權利根據雙方同意的行動計劃參與關於自己的照顧的決策；
- 有權利對從本中心獲得的服務或治療提出投訴，並期望投訴得到適當和保密的調查。客戶不會因提出投訴而在接受持續服務中陷於不利地位；
- 有權利根據本中心的『隱私和保密及資料獲取』政策閱讀自己的健康記錄。

客戶的責任

NYCH 認為，客戶在可能的情況下對自己的身心健康負有責任。如果客戶了解以下責任，將能確保促進客戶與服務提供者之間互相可以接受的合作關係：

- 表現出對他人的體諒和尊重，而且注意自己的行為不會對本中心的員工和其他使用者造成不當的打擾；
- 對本中心開展的小組或計劃中的其他客戶或參與者的資訊保密；
- 向服務提供者提供完整準確的資訊，以獲得最好的照顧。我們鼓勵客戶提問和就治療進行討論，並在有疑問時要求獲得其他醫師的意見；
- 如期赴約，或在無法赴約時盡早通知；
- 遵守諮詢服務提供者之後選擇的行動方案或治療計劃。

投訴、建議和反饋

書面投訴或建議可以投入每個中心接待處的建議箱中，交給任何員工，或者郵寄給：CEO, North Yarra Community Health, 365 Hoddle Street Collingwood, 3066

我們也鼓勵客戶向任何員工提出口頭投訴，該員工將記下投訴內容，並轉交給CEO。

如欲將此信息帶回家，請向接待處提出。

*代理人是指為您提供支持、幫助您解釋或說出想說的內容的人士。他們幫助您確保您的觀點得到聆聽，以便您的問題得到解決。代理人可以是受過專門培訓提供此類服務的人士，也可以是您的家人、朋友或其他您覺得放心的人士。

您的資料

私隱保密

您在使用本服務時 有關您的資料 我們會怎麼處理？

我們是甚麼機構？

我們是您所在地區的數家健康與社區保健服務機構之一，我們各家機構協同合作，滿足您在健康方面的需求。

我們收集有關 您的甚麼資料？

我們在消費者檔案中保留您的姓名和聯絡資料。您的照料計劃和有關您健康方面的資料等其他詳細情況，會在您每次來訪時記錄。

我們為何要收集 您的資料？

我們收集的資料，可以幫助我們瞭解您在需求方面的最新情況，這樣我們就能以最佳的方式照料您。我們還可以使用這些資料，更好地管理和規劃本機構提供的服務。

還有何人會看到您的資料？

您的資料只能由本機構內參與照料您的專業人士看到。否則，只有在您同意時，或者有法律規定時，比如出現緊急醫療狀況，我們才會交出資料。

有其他問題嗎？

若有其他問題，或者不滿意您在當消費者期間對自己資料的處理方式，或者想要使用您的檔案，請找我們的工作人員交談。

在對您的資料 如何處理方面 您有何發言權？

如何處理您的資料，您有發言權。我們依賴您提供的資料，幫助提供正確的照料。如果您決定不說明某些資料，或者限制他人使用您的消費者檔案，您有這樣的權利，但是這可能會影響到我們向您提供最佳服務的能力。如果您想改變或取消同意權，請找我們交談。

您的資料如何 得到保護？

我們致力於保護您檔案的保密性。您資料的私隱權亦受法律保護。我們以絕秘方式對待您的資料，並且安全存放。

您是否可以 使用自己的資料？

可以，您有權要求使用自己的資料；若有必要，還可要求修改。