

# 维多利亚酒精和其他毒品 客户章程

## 作为维多利亚AOD服务的用户，您有权：

- 在安全的环境中获得服务
- 得到公平、诚信、客观的对待
- 得到友好恭敬的服务
- 得到所有服务和治疗的充足信息
- 参与服务供给的各个方面
- 知道关于您的信息将被保密，除非有授权需要透露
- 得到及时有效且满足您需要的服务
- 可以投诉并得到有效地处理
- 得到的服务考虑了您的价值观和信念，具有文化敏感性。

## 使用维多利亚AOD服务的人士有以下义务：

- 熟悉作为使用维多利亚AOD服务的人士您有哪些权利和义务
- 帮助您使用的服务创造安全的环境
- 待人尊重有礼
- 尽最大努力参与到治疗中来
- 遵循组织内的投诉程序；若不满意您可以向卫生部（Department of Health）或卫生服务专员（Health Services Commissioner）作外部投诉。

若您想获得此出版物的可读版，  
请致电9096 5234或电邮consumers@health.vic.gov.au  
由墨尔本，维多利亚政府授权。  
2011年3月（1006037）