

Como servicio de representación que defiende los derechos de las personas que utilizan los servicios sobre alcohol y otras drogas (AOD) de Victoria, la Asociación de Usuarios de Servicios Participantes (APSU, por su sigla en inglés) se complace en presentar el presente estatuto de derechos y responsabilidades. El Estatuto se basa en el conocimiento y la experiencia de 160 usuarios de servicios AOD que participaron en grupos de enfoque que se realizaron en todo Victoria. La creación de este estatuto por las personas que utilizan los servicios AOD de Victoria, ha logrado seguir un proceso democrático. La implementación de este estatuto será una gran contribución hacia una Victoria más justa.

(Asociación de Usuarios de Servicios Participantes)

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

Accesibilidad

Si desea recibir esta publicación en formato accesible, por favor llame al teléfono 9096 5234 o envíe un email a consumers@health.vic.gov.au

Marzo de 2011 (1006037)

Esta publicación está registrada bajo propiedad intelectual. Ninguna sección puede reproducirse por ningún proceso excepto de acuerdo con las disposiciones de la ley Copyright Act 1968.

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.

Las responsabilidades de las agencias que brindan los servicios AOD en Victoria son:

- tratar a los clientes con respeto, dignidad y cortesía
- brindar un servicio accesible que tiene en cuenta al individuo y la diversidad cultural
- planificar y desarrollar planes y estrategias de tratamiento en colaboración con los clientes
- lograr y mantener adecuados niveles de competencia y participar en forma permanente en estudio y desarrollo profesional
- brindar servicios en un ambiente seguro y verificar que se mantenga el deber de diligencia
- verificar que la información de los clientes se mantenga confidencial salvo que la divulgación sea autorizada de algún otro