

## 权利和义务：客户须知

这份宣传单通俗易懂，大多数人可以理解。



### 这份宣传单是关于

- 南澳残疾机构（Disability SA）和 残疾服务处（Disability Services）——我们是什么机构，我们做什么工作
- 您的权利和义务
- 您的隐私和个人信息
- 如何向我们提出反馈或投诉。



## 我们的服务：我们是什么机构，我们做什么工作

南澳残疾机构和残疾服务处是社区和社会包容部(DCSI)的一个分支，这是南澳的一个政府部门。我们的部门为残疾人士和他们的家庭提供许多服务。您必须符合相关要求才能接受我们的服务。我们的员工会告知您是否符合要求。



全国残疾保险计划(NDIS)是为残疾人士提供资金支持的一种新方式。2013年，全国残疾保险计划在南澳试行。我们可能需要将您转介给全国残疾保险计划以获得为您提供服务的资金。



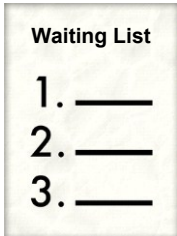
如果您选择从我们这里获得服务，我们的员工会告诉您是否有费用。您需要支付一些服务的费用，例如住宿服务。



我们可以将您转介给其他机构。在大多数情况下，您可以选择希望接受哪个机构的服务。其他机构可能收取不同的服务费用。您可以询问我们的员工或其他机构的员工。



残疾可能由某个人或某件事（例如车祸）导致。在这种情况下，您可能会获得赔偿（金钱），并可能被要求支付服务费用。我们的员工可以向您提供更多信息。



很多服务都有等候名单。请告知我们您是否急切需要服务。我们可能能够帮助您。



## 联系我们

如果您想要了解更多信息，您可以与当地残疾事务办公室的员工交谈，或者访问政府网站：[www.sa.gov.au/disability](http://www.sa.gov.au/disability)。

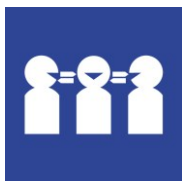
您也可以与我们的残疾信息服务员工交谈：



- 电话 1300 786 117（本地话费）



- 电邮 [disabilityinfo@dcsi.sa.gov.au](mailto:disabilityinfo@dcsi.sa.gov.au)



## 口译员

如果您不会说英语，我们可以安排口译员协助与您交谈。



## 您的权利和义务

如果您选择使用我们的服务，您既有权利也有义务。

您的权利是：

- 尽可能获得符合您需要的服务
- 不受虐待和伤害
- 期望高质量服务

- 受到尊重和友善的对待
- 获得帮助您作出决定的信息
- 对您的个人信息保密
- 尊重您的种族、文化和宗教习惯和信仰
- 如果您需要，获得代言或支持人士的帮助
- 获得您可以理解的信息。例如，您可能需要口译员的帮助
- 要求查看您的记录
- 提出反馈或投诉。投诉不会改变您获得服务。



### 您的义务是：

- 告诉我们须知的事情，例如当您的个人信息或需要变动时
- 以保证您和他人安全的方式行事
- 如果我们的员工需要去您的家中，确保您的家对他们而言是安全的
- 请勿在我们的员工在场时吸烟
- 请勿让您的宠物接触我们的员工
- 尊重我们的员工
- 和我们一同计划您的服务
- 妥善保管我们租借给您的东西。



### 隐私和您的个人信息

我们会记录关于我们客户和他们服务的信息。我们以纸质文档和电子的方式保存客户记录。我们会安全保存这些记录。

我们遵守南澳政府的信息保密原则和信息共享指南。如果我们需要，我们会和其他机构一同计划为客户提供的服务。

我们不会和其他任何人共享信息，除非：

- 您要求我们共享信息
- 您表示同意
- 您或他人的生命处于危险之中
- 我们认为您或他人的安全面临严重威胁
- 法律要求我们这么做。

## 信息自由(FOI)

您可以要求查看您的记录。您可以在当地办公室提出此要求。您也可以要求使用《1991年信息自由法案》。

联系方式:

The Freedom of Information Officer  
103 Fisher Street  
Fullarton SA 5063

电话 8448 4689

电邮 [disability.foi@dcsi.sa.gov.au](mailto:disability.foi@dcsi.sa.gov.au)

您可以在以下网站找到更多关于《信息自由法案》的信息：  
<http://www.archives.sa.gov.au/content/foi-in-sa>

如果您有任何问题，请与您当地办公室的主任交谈。



## 对我们服务的反馈

我们欢迎您提出反馈，包括表扬、投诉和建议。这会帮助我们改进服务。

您可以在部门网站上找到更多关于反馈的信息：[www.dcsi.sa.gov.au](http://www.dcsi.sa.gov.au)。

您可以在提供反馈时要求获得帮助。



## 代言机构

如果您在获得需要的服务或进行投诉时遇到问题，代言机构可能能够帮助您。他们的服务是免费的。

如果您需要更多关于代言的信息：

- 请阅读我们的代言信息
- 访问全国残疾代言项目(NDAP)网站：<http://tinyurl.com/pvlb2hy>。



## 健康与社区服务投诉专员(HCSCC)

健康与社区服务投诉专员可帮助人们对南澳境内健康与社区服务提出投诉。

- 电话 8226 8666 或 1800 232 007（在南澳乡村地区拨打）
- 电邮 [info@hcscc.sa.gov.au](mailto:info@hcscc.sa.gov.au)
- 网址：<http://www.hcscc.sa.gov.au/>

