



# 您的权利与义务

澳大利亚脑退化症协会提供高质量的服务和支持，以满足客户需求。我们的服务满足现行的残疾和老年护理标准。



# 您的权利

您接受的服务和支持对我们非常重要。

作为客户，您有权利：

- 享有尊严和受到尊重
- 获得尊重您的语言、文化、信仰和性取向的服务
- 参与您的服务决策
- 请他人为您制定决策提供支持或代表您做决定
- 收到您同意的服务的书面确认
- 参与您的服务的定期复审
- 确保个人信息的隐私和保密性
- 要求公平确定您对某项服务的分担费用
- 获得关于如何进行反馈或投诉的信息
- 拒绝服务或在不受到指责的情况下投诉。

# 您的责任

为了帮助我们提供最好的护理，您有责任：

- 尊重员工和他人
- 为我们提供信息，帮助我们选择正确的服务为您提供支持
- 如果您需要取消或改变服务，提前通知我们。

# 我们的义务

我们重视我们照顾的每一位患者。  
我们的团队将：

- 尊重您的个人信仰、隐私和保密
- 尊重您、保护您的尊严
- 确保您选择的为您提供支持的人或代表您做决定的人的参与
- 认可并尊重照顾您的人
- 为您介绍澳大利亚脑退化症协会和其他组织提供的所有服务
- 如有需要，为您提供口译员
- 接受并公正地调查所有投诉，在保证您隐私的情况下与您合作，快速解决争议。

澳大利亚脑退化症协会遵守联邦政府和州政府的相关规定。

# 您的隐私受到保护

澳大利亚脑退化症协会仅在获得您同意的情况下收集您的个人信息。我们会采取一切合理措施保护您的隐私。

您有权利：

- 了解为何收集您的个人信息
- 了解这些信息是如何被使用和分享的
- 了解我们保存了您的哪些信息
- 更正不准确、过时、或不完整的信息
- 确保您的信息受到保护，没有未经授权的查阅和误用
- 针对侵犯隐私递交投诉

在一些情况下法律会要求我们分享您的个人信息。请查阅我们的隐私条款了解我们如何使用您的个人信息：[dementia.org.au](https://dementia.org.au)



# 如何提供反馈

我们期待收到您的反馈。每一条赞赏或投诉都有助于我们改进服务质量。

首先请与我们的团队交流。我们会调查所有投诉，并尽快作出回应。

如果您认为您的投诉并没有得到解决，您可以选择以下解决方式。



写信给

主任 - 澳大利亚脑退化症协会  
客户服务部，地址：

**PO Box 3021**

**Manuka ACT 2603**



在线提交表格：

**[dementia.org.au/support/  
rights-and-responsibilities](https://dementia.org.au/support/rights-and-responsibilities)**



发邮件至：

**[quality@dementia.org.au](mailto:quality@dementia.org.au)**



如果您的投诉仍然没有得到解决，您可以联系以下组织。

澳大利亚政府资助的老年护理服务，请联系：

**Aged Care Quality and Safety  
Commission**

**(老年护理质量和安全委员会)**

在线：[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

电话：**1800 951 822** (固定电话免费拨打；移动电话可能产生费用)

书面递交：

**Aged Care Quality and Safety  
Commission**

**(老年护理质量和安全委员会)**

**GPO Box 9819**

**(您所在州或领地和首府城市)**



您也可以联系以下组织。您有权指定他人为您做出决策提供支持或代表您行事。

**您所在州或领地的公共权益倡导办公室**

**老年人权益倡导网络 (OPAN)**

在线: **[opan.org.au](http://opan.org.au)**

电话: **1800 700 600**

# 全国脑退化症帮助热线 1800 100 500



欲获得语言协助，  
请拨打 **131 450**



如果您有听力或语言障碍，  
请拨打**1800 555 677**

在线查询  
**dementia.org.au**



澳大利亚脑退化症协会感谢澳大利亚政府、州和领地政府提供的资金支持。  
我们也感谢个人和机构慷慨提供的资金支持。

全国脑退化症帮助热线由澳大利亚政府资助。

© 澳大利亚脑退化症协会2020, 22002, 2022年1月

This is a translation of the resource Rights and responsibilities: 22001-January 2022