



Các phản hồi và khiếu nại của quý vị

ECCQ trân trọng tất cả các phản hồi và khiếu nại từ khách hàng của chúng tôi. Chúng tôi tin rằng tất cả các phản hồi sẽ giúp cải thiện dịch vụ của chúng tôi. Các khiếu nại của quý vị sẽ được bảo mật và hồi đáp nhanh chóng.

Quý vị có thể viết bằng ngôn ngữ của quý vị và có thể nhờ người đại diện hoặc hỗ trợ quý vị. Quý vị có thể cung cấp phản hồi và khiếu nại bằng những cách sau:

- Đơn thư: quý vị có thể viết và gửi đến ECCQ tại hộp thư số 5916, West End, QLD 4101 hoặc gửi thư điện tử đến địa chỉ email health@eccq.com.au hoặc admin@eccq.com.au
- Gặp trực tiếp: quý vị có thể nói chuyện trực tiếp với bất cứ nhân viên nào của ECCQ. Địa chỉ văn phòng của chúng tôi là số 261 Boundary Street, West End, QLD 4101.
- Điện thoại: quý vị có thể nói chuyện với bất kỳ nhân viên nào của ECCQ qua số điện thoại **3844 9166**.

ECCQ sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị như thế nào?

Chúng tôi sẽ ghi nhận khiếu nại của quý vị bằng biên lai trong vòng 72 giờ và sẽ cung cấp khoảng thời gian để giải quyết khiếu nại. Theo sát cuộc điều tra sau đó, một phản hồi chính thức sẽ được gửi đến quý vị trong vòng 10 ngày. Quý vị sẽ được tư vấn một cách tổng quát bởi ECCQ để xác định quý vị muốn giải quyết khiếu nại như thế nào, và kết quả quý vị mong muốn là gì mà không cần chuyển vấn đề xa hơn nữa đến một bên thứ ba. Giải pháp cho khiếu nại sẽ được xử lý một cách bảo mật và công bằng.

Nếu quý vị đã khiếu nại và không hài lòng với kết quả giải quyết, quý vị có thể liên lạc với Giám đốc điều hành của ECCQ tại số điện thoại **3844 9166**.

Giờ mở cửa văn phòng

Văn phòng chúng tôi mở cửa từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều các ngày trong tuần. Tuy nhiên, nhân viên chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ miễn phí đến quý vị kể cả cuối tuần lẫn ngoài giờ nếu cần. Vui lòng hỏi nếu cần.

Để có thêm thông tin, vui lòng liên lạc nhân viên chúng tôi tại số điện thoại **3844 9166**. Nếu quý vị cần sự giúp đỡ từ các tổ chức khác, chúng tôi cũng sẽ giới thiệu quý vị đến các dịch vụ phù hợp và miễn phí.

Hoặc quý vị có thể liên hệ nhân viên nói Tiếng Việt tại:

Điện thoại: **0428 223 052** hoặc **3291 1226**
Email: vietnamese@eccq.com.au



Thông Tin Dành Cho Khách Hàng

Chương Trình Viêm Gan,
HIV/AIDS & Sức Khỏe Tình Dục





VỀ HỘI ĐỒNG CÁC SẮC TỘC TIỂU BANG QUEENSLAND (Ethnic Community Council of Queensland_ECCQ) VÀ CHƯƠNG TRÌNH CỦA CHÚNG TÔI.

ECCQ đã và đang làm việc trực tiếp với nhiều cộng đồng ở Queensland từ năm 1976. Chúng tôi tập trung vào hỗ trợ và giúp đỡ các nhu cầu, các mối quan tâm cũng như hỗ trợ các đóng góp của các cộng đồng đa văn hóa và đa ngôn ngữ.

Chương trình Viêm gan, HIV/AIDS và Sức khỏe tình dục được tài trợ bởi Bộ Y tế Queensland để cung cấp các thông tin, hội thảo và các hỗ trợ liên quan về các vấn đề sức khỏe trên đến người di cư và người tị nạn.

Dịch vụ của chúng tôi

Chương trình chúng tôi cung cấp các dịch vụ sau:

- Các thông tin, hội thảo và tài liệu miễn phí về viêm gan, HIV/AIDS và sức khỏe tình dục bằng các ngôn ngữ khác nhau đến các cá nhân, gia đình và tập thể
- Hỗ trợ miễn phí đến những người đang sống với viêm gan siêu vi B hoặc C và gia đình của họ
- Cung cấp miễn phí xét nghiệm Fibrosan để kiểm tra tổn thương gan như sẹo gan và xơ gan

Các dịch vụ của chúng tôi hoàn toàn miễn phí cho người di cư và người tị nạn, kể cả những người có thị thực (visa) tạm thời đang sống ở Queensland, các dịch vụ hỗ trợ sẽ không bị ảnh hưởng bởi tình trạng thị thực của khách hàng. Khách hàng của chúng tôi được khuyến khích tham gia vào các quyết định về các dịch vụ cung cấp cho họ.

Là khách hàng của chúng tôi, quý vị có thể chọn:

- Khi nào và ở đâu quý vị muốn chúng tôi cung cấp dịch vụ
- Cách nhận dịch vụ như thế nào: gặp mặt trực tiếp (chỉ dành cho người ở Đông Nam Queensland) hoặc qua điện thoại (bất cứ ở đâu tại Queensland) hoặc qua các hình thức giao tiếp khác như thư điện tử
- Nhân viên nữ hoặc nam (nếu có thể)
- Nhân viên từ cộng đồng sắc tộc của quý vị (nếu có thể) hoặc từ sắc tộc khác

Quý vị sẽ nhận được những dịch vụ sức khỏe cần thiết phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ của quý vị.

Chúng tôi sẽ:

- Đối xử bình đẳng giữa mọi khách hàng
- Tôn trọng mọi người, không phân biệt văn hóa và niềm tin tôn giáo

- Trung thực và không thiên vị
- Luôn giữ bí mật thông tin của quý vị
- Cung cấp các dịch vụ đúng lúc
- Đáp ứng các nhu cầu của quý vị
- Linh hoạt và uy tín trong việc cung cấp dịch vụ
- Bảo vệ và hành động cho lợi ích tốt nhất của quý vị
- Luôn cập nhật kỹ năng và kiến thức

Nhân lực của chương trình chúng tôi bao gồm một người quản lý chương trình, một nhân viên về theo dõi và điều trị bệnh cho cộng đồng và các nhân viên sức khỏe cộng đồng với các nền tảng ngôn ngữ và văn hóa khác nhau. Chúng tôi sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ tới quý vị bằng chính nhân viên có văn hóa và ngôn ngữ tương đồng với quý vị. Hoặc thay vào đó, chúng tôi cũng có thể cung cấp dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí cho quý vị nếu chúng tôi không có nhân viên có cùng văn hóa và ngôn ngữ với quý vị.

Ai có thể nhận dịch vụ miễn phí.

Mọi người có nền tảng đa văn hóa và đa ngôn ngữ đang sống với viêm gan B hoặc C (hoặc cả 2) ở Queensland đều có thể tiếp cận dịch vụ của chúng tôi.

Quyền lợi và nghĩa vụ của quý vị

Tất cả các khách hàng của chúng tôi đều có quyền để:

- Được đối xử với sự tôn trọng, không liên quan đến tuổi, giới tính, tôn giáo, thiên hướng tình dục hoặc văn hóa
- Được hỏi câu hỏi bất cứ lúc nào
- Rút lại cam kết chia sẻ thông tin bất cứ lúc nào
- Tự do thể hiện bản thân
- Được nhận các dịch vụ trong môi trường an toàn và bảo mật
- Được nhận dịch vụ phù hợp với văn hóa của mình
- Có thể từ chối hoặc ngưng nhận dịch vụ bất cứ lúc nào
- Tự do cung cấp các phản hồi về dịch vụ, kể cả mặt tốt hoặc xấu
- Tự do khiếu nại mà không lo về bất cứ sự trả thù nào
- Được bảo mật thông tin cá nhân một cách tuyệt đối
- Tham gia vào việc xây dựng các quyết định về cung cấp dịch vụ đến quý vị và gia đình quý vị

Chúng tôi mong quý vị:

- Đối xử một cách tôn trọng với nhân viên và tình nguyện viên của chúng tôi

- Tích cực tham gia vào việc cung cấp các dịch vụ đến quý vị và gia đình quý vị
- Trao đổi với nhân viên của chúng tôi đúng giờ khi cần
- Bảo đảm nhân viên và tình nguyện viên của chúng tôi an toàn nếu dịch vụ được cung cấp tại nhà quý vị

Quyền riêng tư và bảo mật thông tin khách hàng.

Tất cả nhân viên, tình nguyện viên và sinh viên đều tuân thủ các quy tắc về quyền riêng tư và bảo mật thông tin khách hàng của cơ quan chúng tôi:

- Thông tin cá nhân của quý vị được bảo vệ và giữ ở nơi an toàn bao gồm ngăn kéo khóa hoặc máy tính được bảo vệ bởi mật mã
- Tên của quý vị và bất cứ thông tin cá nhân nào liên quan đến quý vị sẽ không được tiết lộ trừ khi quý vị cho phép
- Quý vị có quyền tiếp cận thông tin lưu trữ của quý vị khi quý vị yêu cầu
- Quý vị có thể yêu cầu gặp mặt tại nơi quý vị cảm thấy là thoải mái và an toàn, có thể tại nhà của quý vị hoặc tại nơi công cộng hoặc tại văn phòng của chúng tôi

Sự đồng ý

Chúng tôi có thể hỏi sự cho phép của quý vị để thu thập thông tin về quý vị để cung cấp dịch vụ tốt hơn. Ví dụ như: tên quý vị, tuổi, ngôn ngữ, số điện thoại, mã số bưu điện, số con, tình trạng quan hệ của quý vị và các thông tin liên quan đến sức khỏe.

Tuy nhiên, nếu quý vị không cảm thấy thoải mái để cung cấp bất kỳ thông tin nào được hỏi, quý vị có thể từ chối cung cấp.

Thông tin của quý vị sẽ lưu trữ một cách an toàn để bảo mật và sẽ bị tiêu hủy theo yêu cầu luật định hoặc/ và theo các hướng dẫn.

Thông tin của quý vị có thể được tiếp cận bởi nhân viên cung cấp dịch vụ trực tiếp đến quý vị và người quản lý chương trình. Nó có thể được tiếp cận bởi các nhân viên khác hoặc các dịch vụ liên quan nhưng chỉ khi quý vị cho phép.

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, sự đồng ý phải được cung cấp bởi cha mẹ hoặc người đại diện hợp pháp. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng trao đổi với các nhân viên liên quan hoặc người quản lý của chương trình vào bất cứ lúc nào.