



서비스 이용자 의견 및 불만 사항

ECCQ는 서비스 이용자의 모든 의견과 불만 사항을 중요하게 생각하고, 저희 서비스 개선에 밑바탕이 된다고 믿습니다. 귀하의 불만 사항은 기밀로 처리되며 신속히 답변될 것입니다. 의견이나 불만 사항 제공시 귀하의 언어를 사용하셔도 되고, 다른 사람이 귀하를 옹호하거나 지원하도록 할 수 있습니다. 다음과 같은 다양한 방법으로 귀하의 귀중한 의견과 불만 사항을 제공할 수 있습니다.

- **서면:** ECCQ PO Box 5916, West End, Q 4101에 우편을 보내시거나
- **health@eccq.com.au** 또는 **admin@eccq.com.au**에 이메일을 보내실 수 있습니다.
- **내방:** ECCQ의 모든 직원과 직접 대화할 수 있습니다. 저희 사무실 주소는 261 Boundary Street, West End Q 4101입니다.
- **전화:** ECCQ의 원하시는 직원과 통화할 수 있습니다. 대표 전화 3844 9166

귀하의 불만 사항에 대한 ECCQ의 처리과정

72 시간 이내에 불만 접수를 확인하고 예상 해결 시간을 알려드립니다. 조사 후 10 일 (근무일 기준) 이내에 공식적인 답변이 제공됩니다. 일반적으로 해당 문제를 별도로 제 삼자에게 회부하지 않고 ECCQ의 자문을 받아 불만 처리 방법 및 원하시는 예상 결과를 확인하실 수 있습니다. 불만 사항의 처리는 비밀리에 공정하게 이루어집니다. 불만 사항이 있고 결과가 만족스럽지 않은 경우 **3844 9166** 으로 ECCQ의 CEO에게 연락 하실 수 있습니다.

근무 시간

저희 사무실은 평일 오전 9 시부터 오후 5 시까지 운영됩니다. 그러나 전담 직원이 필요한 경우 일반 근무 시간 외 주말이나 저녁 시간에 무료로 서비스를 제공 할 수 있습니다. 필요하신 경우 문의하세요.

자세한 정보는 **3844 9166** 으로 저희 직원에게 전화하십시오. 다른 기관의 도움이 필요한 경우 적절한 서비스를 무료로 안내해드립니다.

서비스 이용 안내

ECCQ BBV & STI 프로그램
서비스 이용자를 위한 안내





퀸즐랜드 이민자 공동 위원회 (ECCQ)와 프로그램 소개

ECCQ는 1976년부터 퀸즐랜드의 많은 다문화 커뮤니티와 직접적으로 협력해 왔습니다. 저희는 퀸즐랜드 내 문화 및 언어적으로 다양한 (CALD) 커뮤니티가 가진 욕구와 관심사를 대변하고 지원하는데 집중 하고 있습니다.

ECCQ 간염, HIV 및 성 건강 프로그램은 Queensland Health (퀸즐랜드 보건부) 지원을 받아 퀸즐랜드 내 이민자와 난민에게 관련 정보, 교육 및 지원을 제공합니다.

서비스 안내

저희 프로그램은 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

- 간염, HIV / AIDS 및 성병 (STI)에 대한 다양한 언어로 된 무료 정보, 교육 및 자료.
- B 형 간염 또는 C 형 간염 진단을 받은 사람들과 그 가족에 대한 무료 지원.
- 간 섬유증 및 간 경화를 확인하는 간탄력도 검사FibroScan 무료 실시.

저희 서비스는 비자에 상관없이 퀸즐랜드에 거주하는 모든 이민자와 난민에게 무료로 제공됩니다. 저희 서비스를 이용하시는 분은 자신에게 제공되는 서비스와 관련된 결정을 직접 내리시길 독려됩니다.

저희 서비스를 이용하실 때 다음 사항을 선택할 수 있습니다:

- 귀하가 서비스를 제공받기 원하는 시기 및 장소 (요청이 적절한 경우)
- 서비스 이용 방법 - 면대면 (퀸즐랜드 남동부 거주자에 한함), 전화 (퀸스랜드 전 지역) 또는 이메일과 같은 기타 방법.
- 원하시는 성별의 직원 (가능한 경우)
- 귀하와 같은 국가 출신의 직원 (가능한 경우) 혹은 다른 국가 출신의 직원

귀하가 문화, 언어 및 건강과 관련하여 만족스러운 서비스를 받으실 수 있으시도록

저희는 :

- 모든 분을 동등하게 대합니다
- 문화적, 종교적 신념에 관계없이 모든 분을 존중합니다
- 정직하고 공정하게 행동합니다

- 귀하의 정보를 기밀로 유지합니다
- 시의적절한 서비스를 제공합니다
- 귀하의 욕구에 맞는 서비스를 제공합니다
- 유연하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공합니다
- 귀하의 최선의 이익을 위해 옹호하고 행동합니다
- 관련 기술과 지식을 최신 상태로 유지합니다

저희 팀은 다양한 언어 및 문화적 배경을 가진 프로그램 관리자, 지역 사회 관리 및 치료 코디네이터, 이중 언어를 구사하는 지역 사회 보건 종사자로 구성되어 있습니다. 저희는 귀하가 서비스 이용시 귀하의 언어 및 문화적 배경을 가진 직원 혹은 유사한 문화적 배경을 가진 직원을 배치시키기 위해 노력할 것입니다. 혹시라도 귀하의 언어를 사용하는 직원이 없는 경우 무료로 통역 서비스를 이용할 수 있습니다.

서비스 이용 자격

B 형 간염, C 형 간염 또는 둘 다 진단을 받은 문화와 언어적으로 다양한 (CALD) 배경을 가진 분이라면 누구나 저희 서비스를 이용하실 수 있습니다.

귀하의 권리와 책임

저희 서비스를 이용하시는 모든 분은 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 연령, 성별, 종교, 성적 취향 또는 문화에 관계없이 존중과 존엄성을 가지고 대우 받을 권리
- 언제든지 질문할 수 있는 권리
- 언제든지 정보 공유에 대한 동의를 철회할 권리
- 개인 표현의 자유
- 안전하고 기밀이 유지되는 환경에서 서비스를 받을 권리
- 문화적으로 적절한 서비스를 받을 권리.
- 언제든지 서비스 이용을 거부 또는 중지할 권리
- 긍정적인 피드백과 부정적인 피드백을 자유롭게 제공할 권리
- 불이익없이 자유롭게 불만을 제기할 권리
- 개인 정보가 기밀로 취급될 권리

- 귀하와 귀하의 가족에게 제공되는 서비스에 대한 모든 의사 결정에 참여할 권리
- 동시에 아래 사항을 준수해주시기를 바랍니다.
- 직원과 자원봉사자를 존중해 주세요.
 - 귀하에게 제공되는 서비스에 적극적으로 참여해 주세요.
 - 필요한 경우 직원과 적시에 의사소통해 주세요.
 - 귀하의 가정에서 서비스가 제공되는 경우 직원과 자원봉사자의 안전을 보장해 주세요.

개인 정보 보호 및 기밀 유지

저희 팀의 모든 직원, 자원 봉사자 및 학생은 조직의 개인 정보 보호 및 기밀 유지 정책을 준수합니다.

- 귀하의 개인 정보는 안전하게 잠긴 파일 캐비닛 또는 암호로 보호 된 컴퓨터 등에 보호·보관됩니다.
- 귀하의 이름과 귀하를 식별 할 수 있는 모든 개인 정보는 귀하가 동의하지 않는 한 공개되지 않습니다.
- 귀하는 귀하의 저장된 정보에 대해 열람을 요청할 권리가 있습니다.
- 귀하는 집이나 공공 장소 또는 저희 사무실과 같은 기밀이 유지되고, 심적으로 편안하다고 생각되는 장소에서 만날 것을 요청할 수 있습니다.

개인정보 수집 및 이용 동의

더 나은 서비스를 제공하기 위해 귀하에 대한 정보 수집에 대한 승인을 요청드릴 수 있습니다. 예 : 귀하의 이름, 나이, 사용 언어, 전화 번호, 우편 번호, 자녀 수, 관계 상태 및 관련 건강 정보.

그러나 요청받으신 정보를 공개하는 것이 불편한 경우 답변을 보류하실 수 있습니다.

귀하의 정보는 기밀 유지를 위해 안전하게 저장되며 법적 요건 및 / 또는 지침에 따라 파기됩니다.

귀하의 정보는 귀하에게 직접 서비스를 제공하는 직원과 프로그램 매니저만 접근 할 수 있습니다. 다른 직원이나 관련 서비스 제공자가 접근하기 위해서는 귀하의 동의가 있어야 합니다. 18 세 미만인 경우 부모 또는 법적 보호자의 동의를 받아야 합니다. 질문이 있으시면 언제든지 관련 직원 또는 프로그램 매니저에게 문의하십시오.