



# ETHNIC DISABILITY ADVOCACY CENTRE

## 客戶信息篇

### 您的權利和我們的義務

1. EDAC 認為，不同語言和文化背景的殘疾人士應該和其他社會成員一樣享有同樣的權利，得到相同的服務和方案。這包括社會上族群們所認同的隱私權，尊嚴和保密權。我們將盡我們所能，實現這一目標。
2. 我們會完善地處理你的請求，這包括考慮到你的需求，年齡，性別，文化和宗教背景。如果您有困難以英語溝通，我們會安排翻譯您不必支付任何費用。
3. 在收到轉介兩個星期內，我們會與您討論您的問題，以及我們如何能幫助您。歡迎您來閱讀我們的政策和標準手冊，讓你對我們的服務有更詳細信息。
4. 如果您不符合我們的服務，我們會推薦您到其他適當的機構以得到更妥善的幫助。任何時間內您都有權利轉讓到另一個機構。無論是我們的客戶或我們的工作人員的責任受到妥協，或者有任何利益衝突，我們將保留撤回服務的權利。
5. 我們會：
  - 收集對你案件有直接相關的資訊
  - 對於您的情況，我們絕對尊重，隱私和保密
6. 您有權利獲取存放在這個機構的個人資料，並可以在任何時間內撤銷您的承諾。
7. 如果您不滿意我們的服務，你可以對本機構提出內部或外部的投訴。我們將提供必要的援助，及時和公正地處理您的投訴。歡迎您從另一個機構尋求援助，以支持你的投訴。要外部投訴你不妨致電 **Office of Health Review** (衛生審查機構)-(08-9323 0600)，**Disability Services Commission** (殘疾人士服務委員會)-(08-9426 9200)，**Equal Opportunity Commission** (平等機會委員會)-(08-9216 3927)，**National Disability Service Abuse and Neglect** (全國殘疾人士虐待和忽視熱綫)-(1800 880 052) 或 **Complaints Resolution and Referral Service** (投訴解決和轉介服務熱綫)-(1800 880 052)。
8. 我們鼓勵您參與我們的管理委員會和我們舉辦的活動。我們會為您提供相關的支持。

如果您想將此信息翻譯為您的語言，請詢問我們的職員。請注意，我們的職員都是兼職人員，並不會同一個職員為您提供服務。