



Disability Advocacy  
Support Helpline

# Hướng dẫn về các dịch vụ của chúng tôi

Do Advocacy Law Alliance phối hợp với Disability Gateway mang đến cho quý vị

Vietnamese | Tiếng Việt





Nhóm Đường dây Trợ giúp Hỗ trợ Bệnh vực cho Người khuyết tật tin rằng mọi người đều có quyền bình đẳng và cơ hội công bằng. Chúng tôi hỗ trợ những người khuyết tật đấu tranh cho quyền của họ, được đối xử công bằng và có chất lượng cuộc sống tốt.



# Giới thiệu về dịch vụ của chúng tôi

## Đường dây Trợ giúp Hỗ trợ Bệnh vực cho Người khuyết tật là gì?

Đường dây Trợ giúp là dịch vụ bệnh vực cá nhân, ngắn hạn dành cho tất cả những người khuyết tật, người chăm sóc hoặc những người hỗ trợ cho họ. Dịch vụ được cung cấp qua điện thoại.

## Chúng tôi có thể trợ giúp quý vị bằng cách nào?

Những người bệnh vực giàu kinh nghiệm của chúng tôi có thể hướng dẫn quý vị về các khía cạnh trong cuộc sống mà quý vị cảm thấy mình bị đối xử bất công. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị hiểu và bảo vệ các quyền của mình.

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để giúp quý vị giải quyết vấn đề của mình, với sự hỗ trợ thường được cung cấp trong tối đa ba buổi hẹn. Chúng tôi cũng sẽ hỗ trợ quý vị bệnh vực cho chính mình bất cứ khi nào có thể.

Những người bệnh vực của chúng tôi sẽ lắng nghe quý vị, cung cấp thông tin, tìm hiểu các lựa chọn và làm việc với quý vị để thống nhất các bước cần thực hiện để giải quyết vấn đề. Nếu vấn đề của quý vị không phù hợp với việc bệnh vực trong ngắn hạn, chúng tôi sẽ cố gắng tìm các dịch vụ phù hợp hơn để hỗ trợ quý vị.

## Chúng tôi hỗ trợ những vấn đề gì?

Những người bệnh vực trên đường dây trợ giúp của chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị từng vấn đề một. Chúng tôi có thể giúp quý vị hiểu các quyền của mình và được đối xử công bằng với:

- các dịch vụ và chương trình của chính phủ như Centrelink và Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (National Disability Insurance Scheme - NDIS)
- các dịch vụ dành cho khuyết tật
- các dịch vụ và doanh nghiệp khác
- nơi làm việc
- trường học, trường đại học và TAFE
- chỗ ở
- giao thông và tiếp cận
- các vấn đề về chăm sóc sức khỏe và tiền bạc.

## Chúng tôi không thể giúp những gì?

Có một số điều không được các dịch vụ bệnh vực cá nhân của chúng tôi hỗ trợ, nhưng chúng tôi sẽ luôn cố gắng hết sức để tìm cho quý vị một người có thể hỗ trợ. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do nếu chúng tôi không thể trợ giúp về một vấn đề cụ thể.

Dịch vụ của chúng tôi không bao gồm:

- hỗ trợ về các vấn đề tại Tòa Kháng cáo Hành chính (Administrative Appeals Tribunal - AAT) – một khi các vấn đề tiến triển đến AAT, quý vị sẽ được giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ Khiếu nại về NDIS
- tư vấn pháp lý – chúng tôi là dịch vụ bệnh vực phi pháp lý, nhưng chúng tôi có thể làm những giới thiệu phù hợp để tiếp cận tư vấn pháp lý từ trung tâm pháp lý cộng đồng hoặc cơ quan trợ giúp pháp lý
- dịch vụ công tác xã hội – chúng tôi không thể cung cấp hỗ trợ để giải quyết nhiều vấn đề cùng một lúc, hoặc trợ giúp xin dịch vụ hoặc quản lý dịch vụ
- dịch vụ bệnh vực khi có sẵn dịch vụ phù hợp hơn – nếu có dịch vụ phù hợp hơn với vấn đề của quý vị, chúng tôi sẽ giúp đỡ bằng cách giới thiệu quý vị đến dịch vụ này. Người bệnh vực của quý vị sẽ thảo luận về những lựa chọn này với quý vị
- bệnh vực cho hai người có quan điểm khác nhau trong cùng một vụ việc – chúng tôi không thể bệnh vực cho hai người trong cùng một vụ việc nếu họ có quan điểm khác nhau về kết quả tốt nhất.

## Chi phí dịch vụ của chúng tôi là bao nhiêu?

Không phải trả chi phí - các dịch vụ là miễn phí.

*Những người bệnh vực của chúng tôi sẽ lắng nghe quý vị, cung cấp thông tin, tìm hiểu các lựa chọn và làm việc với quý vị để thống nhất các bước cần thực hiện để giải quyết vấn đề.*



# Cách dịch vụ của chúng tôi hoạt động

## Chuyện gì sẽ xảy ra?

Người bệnh vục của quý vị sẽ làm việc với quý vị để giải quyết vấn đề. Chúng tôi tin rằng để có được kết quả tốt nhất, điều rất quan trọng là quý vị và người bệnh vục của quý vị phải làm việc cùng nhau.

Đầu tiên, người bệnh vục của quý vị sẽ nói chuyện với quý vị về vấn đề rắc rối, những gì đã xảy ra và kết quả mà quý vị mong muốn. Người bệnh vục của quý vị sau đó sẽ cung cấp cho quý vị một số ý kiến phản hồi về bất kỳ vấn đề nào có thể cản trở vấn đề của quý vị tiến triển và những hành động khả thi mà quý vị có thể thực hiện để đạt được sự công bằng. Điều này có thể liên quan đến những việc như khiếu nại, yêu cầu tái xét, hoặc đưa ra quyết định về những việc cần làm tiếp theo.

Chúng tôi có thể cung cấp hỗ trợ theo nhiều cách khác nhau. Ví dụ, chúng tôi có thể bệnh vục cho quý vị hoặc chúng tôi có thể cung cấp hỗ trợ, giúp quý vị tự bệnh vục bản thân.

Chúng tôi bệnh vục qua các buổi làm việc trên điện thoại. Vì đây là dịch vụ bệnh vục ngắn hạn nên số lượng buổi làm việc tối đa dành cho một vấn đề thường là ba buổi.

Trong suốt quá trình, chúng tôi sẽ tập trung vào quý vị, giúp quý vị xây dựng kỹ năng và kiến thức để giải quyết vấn đề, đồng thời mang đến cho quý vị cơ hội tốt nhất có thể để đạt được kết quả công bằng.

## Quý vị có thể làm gì?

Nếu có thể, điều quan trọng là quý vị phải tích cực tham gia. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để xác định những hành động quý vị có thể thực hiện và những hành động mà người bệnh vục của quý vị có thể thực hiện.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị bệnh vục cho chính mình bất cứ khi nào có thể, vì chúng tôi tin rằng việc xây dựng những kỹ năng này sẽ giúp quý vị sẵn sàng lên tiếng bảo vệ quyền của mình và giải quyết các vấn đề khác có thể xảy ra trong tương lai. Chúng tôi hiểu rằng quý vị hiểu rõ nhất cuộc sống của mình và quý vị sẽ là trung tâm của mọi quyết định. Vai trò của chúng tôi là đứng bên cạnh quý vị, hỗ trợ và giúp đỡ bằng các nguồn lực quý vị cần để có được một cơ hội công bằng.

## Ai sẽ làm việc với quý vị?

Đội ngũ những người bệnh vực của chúng tôi bao gồm những người có xuất thân khác nhau, tất cả đều có trình độ, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp làm việc trong lĩnh vực bệnh vực. Chúng tôi là một dịch vụ an toàn về mặt văn hóa, cam kết cung cấp dịch vụ thân thiện và hữu ích cho mọi người – bao gồm cả Người Thổ dân và Dân đảo Torres Strait, những người có nguồn gốc không nói tiếng Anh, và cộng đồng LGBTIQ+. Những người bệnh vực của chúng tôi cung cấp dịch vụ từ đầu đến cuối, nghĩa là quý vị thường sẽ được một người hỗ trợ trong suốt quá trình giải quyết vấn đề cần bệnh vực của quý vị.

## Các dịch vụ bệnh vực của chúng tôi có độc lập không?

Chúng tôi làm việc độc lập nhất có thể với các nhà cung cấp dịch vụ khác và chính phủ. Đối với mọi trường hợp, chúng tôi kiểm tra xem lợi ích của người bệnh vực sẽ không cản trở công việc bệnh vực của họ.

Nếu chúng tôi xác định bất kỳ xung đột lợi ích nào có thể xảy ra, chúng tôi sẽ có các thủ tục để giải quyết vấn đề này một cách công khai và minh bạch.

Những người bệnh vực của chúng tôi không thể nhận quà tặng hoặc tiền từ những người mà họ đang hỗ trợ với các dịch vụ bệnh vực.



# Quyền và trách nhiệm của quý vị

## Quyền lợi của quý vị

1. Được đối xử công bằng và tôn trọng
2. Đưa ra quyết định của riêng mình về các dịch vụ hỗ trợ bệnh vực mà quý vị nhận
3. Được thông báo đầy đủ theo cách quý vị có thể hiểu
4. Thông tin cá nhân của quý vị được bảo vệ và không được chia sẻ mà không có sự cho phép của quý vị
5. Cảm thấy an toàn khi phàn nàn nếu quý vị không hài lòng với người bệnh vực của mình
6. Làm việc với một người bệnh vực độc lập với các nhà cung cấp dịch vụ khuyết tật và không có xung đột lợi ích

## Trách nhiệm của quý vị

1. Đối xử với người bệnh vực của quý vị một cách tôn trọng
2. Nói với người bệnh vực của quý vị mọi điều quý vị biết về vấn đề của mình
3. Tích cực làm việc với người bệnh vực của quý vị và hoàn thành mọi nhiệm vụ nếu có thể để giúp giải quyết vấn đề
4. Báo cho chúng tôi biết trong thời gian hợp lý nếu quý vị cần thay đổi hoặc hủy cuộc hẹn qua điện thoại
5. Cung cấp bất kỳ tài liệu nào theo yêu cầu của người bệnh vực của quý vị trong một khoảng thời gian đã thỏa thuận
6. Giữ liên lạc với người bệnh vực của quý vị trong suốt thời gian giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu người bệnh vực của quý vị không thể liên lạc với quý vị, chúng tôi sẽ không thể hỗ trợ quý vị và sẽ đóng hồ sơ của quý vị

*Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để xác định những hành động quý vị có thể thực hiện và những hành động mà người bệnh vực của quý vị có thể thực hiện.*



# Thông tin cá nhân của quý vị

## Tại sao chúng tôi lưu giữ thông tin của quý vị?

Nhóm Đường dây Trợ giúp thu thập thông tin trong một tệp điện tử về mọi người sử dụng dịch vụ. Chúng tôi làm điều này để đảm bảo rằng chúng tôi lưu lại thông tin về công việc chúng tôi làm cho quý vị và để theo dõi xem chúng tôi đang làm việc thế nào để đạt được kết quả mà quý vị mong muốn.

## Chúng tôi lưu giữ và sử dụng thông tin của quý vị như thế nào?

Chúng tôi giữ thông tin cá nhân cơ bản và thông tin khác về tình hình của quý vị. Chúng tôi ghi lại những kết quả mà quý vị mong đợi và ghi chú những gì chúng tôi đã và đang làm. Từ thông tin này, chúng tôi cũng làm các báo cáo để cho thấy rằng chúng tôi đang làm công việc của mình. Ví dụ, chúng tôi có thể báo cáo về số lượng người mà chúng tôi đã làm việc cùng và tình trạng khuyết tật phổ biến nhất của những người đến nhờ chúng tôi giúp đỡ. Các báo cáo này không xác định danh tính của bất kỳ cá nhân nào.

## Chúng tôi lưu giữ thông tin của quý vị trong bao lâu?

Chúng tôi sẽ lưu giữ hồ sơ của quý vị trên hệ thống của chúng tôi trong bảy (7) năm. Sau bảy năm, hồ sơ của quý vị có thể được hủy và chúng tôi không bắt buộc phải cung cấp cho quý vị bản sao hồ sơ của quý vị.

## Quý vị có thể xem hồ sơ của mình không?

Quý vị có thể xem hoặc nhận bản sao hồ sơ của mình bất kỳ lúc nào trong khi chúng tôi đang làm việc với quý vị, hoặc trong vòng bảy năm sau đó – chỉ cần liên hệ với chúng tôi và yêu cầu. Quý vị chỉ có thể yêu cầu hồ sơ cá nhân của chính mình hoặc của đứa trẻ mà quý vị là người giám hộ hợp pháp. Sau khi quý vị xác nhận danh tính của mình, quý vị có thể được cung cấp một bản sao hồ sơ, nhưng hồ sơ sẽ tiếp tục thuộc về dịch vụ.

## Thông tin được giữ an toàn như thế nào?

Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng với chúng tôi. Hồ sơ của quý vị sẽ được lưu trữ trong Hệ thống Quản lý Quan hệ Khách hàng an toàn.



## Ai có quyền truy cập vào thông tin của quý vị?

Những người duy nhất có thể xem hồ sơ của quý vị là những người làm việc cho Đường dây trợ giúp và đang hỗ trợ vụ việc của quý vị. Nếu chúng tôi cần trao đổi với người khác về vụ việc của quý vị, chúng tôi sẽ xin phép quý vị trước. Các ngoại lệ cho điều này là:

- trong một số trường hợp, tòa án hoặc cơ quan pháp lý có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp thông tin trong hồ sơ
- khi chúng tôi có nghĩa vụ pháp lý phải trình báo về một đứa trẻ đang gặp nguy hiểm
- khi có nguy cơ nghiêm trọng đối với tính mạng, sức khỏe hoặc sự an toàn của một người, hoặc mối đe dọa đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của cộng đồng.

Vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu quý vị muốn có một bản sao Chính sách Quyền riêng tư của chúng tôi.

*Quý vị có thể xem hoặc nhận bản sao hồ sơ của mình bất kỳ lúc nào trong khi chúng tôi làm việc với quý vị.*



# Cam kết của chúng tôi về chất lượng

## Quý vị có thể làm gì nếu không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi?

Nếu quý vị không hài lòng với bất kỳ phần nào trong dịch vụ của chúng tôi, quý vị có quyền cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ đáp ứng. Chúng tôi hoan nghênh mọi ý kiến phản hồi – tích cực hay tiêu cực – vì điều đó giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ tốt hơn. Khiếu nại của quý vị sẽ được xử lý công bằng và sẽ không ảnh hưởng đến vấn đề cần được bệnh viện của quý vị hoặc quyền truy cập vào dịch vụ của chúng tôi.

## Làm thế nào quý vị có thể khiếu nại hoặc đưa ra ý kiến phản hồi?

Quý vị có thể khiếu nại hoặc đưa ra ý kiến phản hồi bất cứ lúc nào theo cách phù hợp với quý vị:

- **Nói chuyện với người bệnh viện của quý vị** hoặc người mà quý vị có vấn đề. Khi quý vị làm điều này, quý vị có thể mang theo một người bạn, thân nhân, người chăm sóc hoặc người mà quý vị tin tưởng
- **Viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:**  
Suite 1, Level 2, Devonshire House  
408 King Street  
Newcastle West NSW 2302
- **Gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ:**  
[thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)
- **Liên hệ với Dịch vụ Giới thiệu và Giải quyết Khiếu nại** (một dịch vụ độc lập) qua số 1800 880 052

*Chúng tôi hoan nghênh mọi ý kiến phản hồi vì điều đó giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ tốt hơn.*



# Disability Advocacy Support Helpline

## Thông tin thêm

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ của chúng tôi, vui lòng liên hệ.

Email: [thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)

Nhóm Đường dây Trợ giúp Hỗ trợ Bệnh vược cho Người khuyết tật công nhận tất cả Người Thổ dân và Dân đảo Torres Strait, vùng đất, vùng biển và tín ngưỡng của họ mà chúng tôi vinh dự được làm việc cùng và vì họ. Chúng tôi bày tỏ sự kính trọng đối với các Trưởng lão trong quá khứ, hiện tại và tương lai trên tất cả các Quốc gia của Úc vì họ giữ những ký ức, truyền thống, văn hóa và hy vọng của Dân tộc mình.