

خط‌مشی دسترسی به پرونده‌های مراجعان

اطلاعات شما مهم است

در SASS، ما اطلاعات مربوط به حمایت‌ها و خدماتی که ارائه می‌دهیم را نگهداری می‌کنیم.

شما حق دارید درباره اطلاعاتی که ما درباره شما نگهداری می‌کنیم سؤال بپرسید و در بیشتر موارد می‌توانید سوابق خود را مشاهده کنید یا یک نسخه از آن را دریافت کنید. ما می‌خواهیم شما در طول این روند احساس امنیت، احترام و حمایت داشته باشید.

حقوق شما

شما حق دارید که:

- ✓ بپرسید SASS چه اطلاعاتی از شما در اختیار دارد
- ✓ درخواست مشاهده سوابق خود را بدهید
- ✓ برای دریافت یک نسخه از سوابق خود درخواست دهید
- ✓ درباره اطلاعات موجود در سوابق خود سؤال بپرسید
- ✓ در طول این روند از حمایت برخوردار باشید
- ✓ با احترام و حفظ کرامت با شما رفتار شود
- ✓ در صورت عدم رضایت از تصمیمی، نگرانی‌های خود را مطرح یا شکایت کنید.

کودکان و نوجوانان

ما می‌خواهیم کودکان و نوجوانان احساس امنیت، احترام و شنیده شدن داشته باشند. کودکان و نوجوانان درباره اطلاعات شخصی خود حقوق دارند و از آن‌ها حمایت می‌شود تا این حقوق را به شیوه‌ای قابل درک دریابند.

ما هنگام تصمیم‌گیری درباره دسترسی به اطلاعات یک کودک یا نوجوان، موارد زیر را در نظر خواهیم گرفت:

- امنیت و نیک‌زیستی آن‌ها
- دیدگاه‌ها و خواسته‌های آن‌ها
- سن و میزان درک آن‌ها
- آنچه به نفع آن‌هاست

والدین و سرپرست‌ها نیز ممکن است بتوانند اطلاعاتی را درباره کودک یا نوجوانی که مسئولیتش را بر عهده دارند بخواهند. ما هنگام تصمیم‌گیری، حقوق، امنیت و نیک‌زیستی کودک یا نوجوان را با دقت در نظر خواهیم گرفت.

دسترسی به سوابق شما

اگر مایل به مشاهده اطلاعات نگهداری شده درباره خود هستید، می‌توانید:

- با مشاور خود گفت‌وگو کنید
- از طریق تلفن یا ایمیل با SASS تماس بگیرید
- از یکی از کارکنان بخواهید تا در ارائه درخواست به شما کمک کند

ما گزینه‌های موجود را توضیح خواهیم داد و در طول این روند از شما حمایت می‌کنیم.

گاه روش‌های مختلفی برای ارائه اطلاعات وجود دارد، مانند:

- اجازه دادن به شما برای مشاهده سوابقتان
- ارائه کپی سوابق
- ارائه خلاصه‌ای از اطلاعات
- به اشتراک گذاری اطلاعات با یک متخصص دیگر در صورت تمایل شما

پشتیبانی در طول این روند

خواندن اطلاعات درباره تجربیات دشوار، گاه می‌تواند احساسات شدیدی را برانگیزد. اگر مایل باشید پیش از مشاهده سوابق، هنگام مشاهده آن‌ها یا پس از آن از حمایت برخوردار شوید، می‌توانیم با شما درباره آنچه ممکن است برایتان مفید باشد، گفت‌وگو کنیم.

شما می‌توانید انتخاب کنید که:

- یک فرد پشتیبان بیاورید
- پرسش بپرسید
- استراحت کنید
- با یکی از کارکنان SASS درباره این اطلاعات گفت‌وگو کنید

ما می‌خواهیم شما در طول این روند تا حد امکان احساس امنیت و حمایت داشته باشید.

به اشتراک گذاری اطلاعات با سایر متخصصان

ممکن است بخواهید اطلاعات با یک متخصص دیگر به اشتراک گذاشته شود، مانند:

- پزشک
- وکیل
- خدمات پشتیبانی
- یک متخصص سلامت دیگر

ما در بیشتر موارد، پیش از به اشتراک گذاری اطلاعات شما، از شما اجازه خواهیم گرفت. ما با شما درباره اینکه چه اطلاعاتی به اشتراک گذاشته می‌شود و چرا این اطلاعات به اشتراک گذاشته می‌شود، گفت‌وگو خواهیم کرد.

حفظ امنیت همه

SASS متعهد به حفظ حریم خصوصی، امنیت و نیک‌زیستی مراجعان است.

گاه ممکن است اطلاعاتی را نتوان آن‌ها را به اشتراک گذاشت، مانند:

- اطلاعاتی که می‌تواند حریم خصوصی شخص دیگری را تحت تأثیر قرار دهد
- اطلاعاتی که می‌تواند نگرانی جدی درباره امنیت ایجاد کند
- اطلاعاتی که SASS طبق قانون ملزم به حفاظت از آن‌هاست

اگر چنین اتفاقی بیفتد، ما دلایل آن را تا حد امکان به‌روشنی برای شما توضیح خواهیم داد.

دسترسی و شمول

ما از افراد در هر سن، فرهنگ، جنسیت، گرایش جنسی، توانایی و پیشینه‌ای استقبال می‌کنیم. اگر به دلیل معلولیت، نیازهای ارتباطی، زبان، سواد، فرهنگ، سن، تنوع عصبی یا هر دلیل دیگری به حمایت نیاز دارید، لطفاً به ما اطلاع دهید.

ما همه تلاش خود را می‌کنیم تا اطلاعات را به شیوه‌ای که برای شما مناسب باشد ارائه دهیم.

این ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- ارائه اطلاعات در قالب‌های مختلف
- استفاده از مترجم‌های شفاهی یا حمایت‌های ارتباطی
- اختصاص زمان بیشتر برای توضیح اطلاعات
- حمایت از شما برای آوردن یک فرد مدافع حقوق شما یا فرد پشتیبان

سوالات، بازخورد یا نگرانی‌ها

اگر چیزی درست به نظر نمی‌رسد، می‌توانید به ما بگویید. شما می‌توانید:

- پرسش بپرسید
- نگرانی خود را مطرح کنید
- شکایت کنید
- بازخورد ارائه دهید

ما از بازخوردها استقبال می‌کنیم و می‌خواهیم افراد در بیان دیدگاه‌ها و نگرانی‌های خود احساس امنیت داشته باشند. بیان دیدگاه‌ها و نگرانی‌ها، طرح شکایت یا ارائه بازخورد، تأثیری بر حمایتی که شما از SASS دریافت می‌کنید نخواهد داشت.

اگر برای طرح نگرانی یا شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانیم از شما در انجام این کار حمایت کنیم.

ما برای کمک به شما در کنارتان هستیم

نیک‌زیستی، حریم خصوصی و حقوق شما برای ما مهم است. اگر مایلید به اطلاعات خود دسترسی پیدا کنید یا درباره سوابق خود سؤال دارید، لطفاً با مشاور خود گفت‌وگو کنید یا با تیم اداری ما تماس بگیرید.

ما متعهد هستیم که در تعامل با شما به شیوه‌ای امن، محترمانه و همراه با حمایت عمل کنیم.