

Chính sách Truy cập Hồ sơ Khách hàng

Thông tin của bạn rất quan trọng

Tại SASS, chúng tôi lưu giữ thông tin về các dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc mà chúng tôi cung cấp.

Bạn có quyền yêu cầu biết về thông tin mà chúng tôi lưu giữ về bạn và, trong hầu hết các trường hợp, bạn có thể xem hoặc nhận bản sao hồ sơ của mình. Chúng tôi mong muốn quá trình này diễn ra an toàn, tôn trọng và được hỗ trợ.

Quyền của bạn

Bạn có quyền:

- ✓ Hỏi về những thông tin SASS đang lưu giữ về bạn
- ✓ Yêu cầu xem hồ sơ của bạn
- ✓ Yêu cầu nhận bản sao hồ sơ của bạn
- ✓ Hỏi về thông tin trong hồ sơ của bạn
- ✓ Được hỗ trợ trong suốt quá trình
- ✓ Được đối xử tôn trọng và trân trọng phẩm giá
- ✓ Nêu ra mối lo ngại hoặc khiếu nại nếu bạn không hài lòng với quyết định

Trẻ em và thanh thiếu niên

Chúng tôi muốn trẻ em và thanh thiếu niên cảm thấy an toàn, được tôn trọng và được lắng nghe. Trẻ em và thanh thiếu niên có các quyền liên quan đến thông tin cá nhân của mình và sẽ được hỗ trợ để hiểu các quyền đó theo cách phù hợp với họ.

Khi đưa ra quyết định về việc truy cập thông tin của trẻ em hoặc thanh thiếu niên, chúng tôi sẽ xem xét:

- Sự an toàn và phúc lợi của các em
- Quan điểm và mong muốn của các em
- Độ tuổi và khả năng hiểu biết của các em
- Điều gì là tốt nhất cho lợi ích của các em

Cha mẹ và người giám hộ cũng có thể yêu cầu thông tin về trẻ em hoặc thanh thiếu niên mà họ chịu trách nhiệm. Chúng tôi sẽ cân nhắc kỹ lưỡng quyền lợi, sự an toàn và phúc lợi của trẻ em hoặc thanh thiếu niên khi đưa ra những quyết định này.

Truy cập Hồ sơ của bạn

Nếu bạn muốn xem thông tin được lưu giữ về mình, bạn có thể:

- Trao đổi với chuyên viên tư vấn của bạn
- Liên hệ với SASS qua điện thoại hoặc email
- Nhờ nhân viên hỗ trợ bạn đưa ra yêu cầu

Chúng tôi sẽ giải thích các lựa chọn có sẵn và hỗ trợ bạn trong suốt quá trình.

Đôi khi có nhiều cách khác nhau để chúng tôi cung cấp thông tin, chẳng hạn như:

- Cho phép bạn xem hồ sơ của mình
- Cung cấp bản sao hồ sơ
- Cung cấp bản tóm tắt thông tin
- Chia sẻ thông tin với một chuyên gia khác nếu bạn muốn

Hỗ trợ trong suốt quá trình

Việc đọc thông tin về những trải nghiệm khó khăn đôi khi có thể khơi dậy những cảm xúc mạnh mẽ. Nếu bạn muốn được hỗ trợ trước, trong hoặc sau khi xem hồ sơ của mình, chúng tôi có thể trao đổi với bạn về những gì có thể trợ giúp bạn.

Bạn có thể lựa chọn:

- Mang theo người hỗ trợ
- Đặt câu hỏi
- Nghỉ ngơi thư giãn một lát
- Trao đổi với nhân viên SASS về thông tin

Chúng tôi muốn bạn cảm thấy an toàn và được hỗ trợ tối đa trong suốt quá trình.

Chia sẻ thông tin với các Chuyên gia khác

Bạn có thể muốn chia sẻ thông tin với một chuyên gia khác, chẳng hạn như:

- Bác sĩ
- Luật sư
- Dịch vụ hỗ trợ
- Một chuyên gia y tế khác

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ hỏi ý kiến của bạn trước khi chia sẻ thông tin. Chúng tôi sẽ trao đổi với bạn về việc thông tin nào đang được chia sẻ và lý do tại sao.

Đảm Bảo An Toàn cho Mọi Người

SASS cam kết bảo vệ quyền riêng tư, an toàn và phúc lợi của khách hàng.

Đôi khi có thể có những thông tin không thể chia sẻ. Việc này có thể bao gồm:

- Thông tin có thể ảnh hưởng đến quyền riêng tư của người khác
- Thông tin có thể gây ra mối lo ngại nghiêm trọng về an toàn
- Thông tin mà SASS có nghĩa vụ pháp lý phải bảo vệ

Nếu việc này xảy ra, chúng tôi sẽ giải thích lý do một cách rõ ràng nhất có thể.

Khả Năng Tiếp Cận và Hòa Nhập

Chúng tôi chào đón mọi người ở mọi lứa tuổi, văn hóa, giới tính, xu hướng tình dục, khả năng và hoàn cảnh.

Nếu bạn cần hỗ trợ vì khuyết tật, nhu cầu giao tiếp, ngôn ngữ, khả năng đọc viết, văn hóa, tuổi tác, sự đa dạng thần kinh hoặc bất kỳ lý do nào khác, vui lòng cho chúng tôi biết.

Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để cung cấp thông tin theo cách phù hợp với bạn.

Việc này có thể bao gồm:

- Cung cấp thông tin ở các định dạng khác nhau
- Sử dụng thông dịch viên hoặc hỗ trợ giao tiếp
- Dành thêm thời gian để giải thích thông tin
- Hỗ trợ bạn mang theo người đại diện hoặc người hỗ trợ

Thắc Mắc, Đóng Góp Ý Kiến hoặc Lo Ngại

Nếu có điều gì đó không ổn, bạn có thể báo cho chúng tôi biết. Bạn có thể:

- Đặt câu hỏi
- Nêu ra mối lo ngại
- Khiếu nại
- Đóng góp ý kiến

Chúng tôi hoan nghênh việc đóng góp ý kiến và muốn mọi người cảm thấy an toàn khi bày tỏ ý kiến. Việc lên tiếng, khiếu nại hoặc đưa ra ý kiến phản hồi sẽ không ảnh hưởng đến hỗ trợ mà bạn nhận được từ SASS.

Nếu bạn cần giúp đỡ để bày tỏ mối lo ngại hoặc gửi khiếu nại, chúng tôi có thể hỗ trợ bạn thực hiện việc này.

Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ

Phúc lợi, quyền riêng tư và quyền lợi của bạn rất quan trọng đối với chúng tôi. Nếu bạn muốn truy cập thông tin của mình hoặc hỏi về hồ sơ của mình, vui lòng nói chuyện với chuyên viên tư vấn của bạn hoặc liên hệ với nhóm quản trị của chúng tôi.

Chúng tôi cam kết hợp tác với bạn theo phương thức an toàn, tôn trọng và hỗ trợ.