



حقوق و مسئولیت های مشتری

شما به عنوان مشتری خدمات خانواده لثبریج از حقوق زیر برخوردار هستید:

1. درک حقوق و مسئولیت های خود کمک دریافت کنید.
2. خدمات را به زبان خود یا به سبک ارتباطی خود دریافت کنید.
3. دریافت توضیحی در مورد انتظارات LFS برای استفاده از خدمات آن، از جمله مسئولیت ارائه اطلاعات مورد نیاز برای دریافت خدمات.
4. اطلاعات کافی در مورد خدمات خود دریافت کنید تا بتوانید آگاهانه انتخاب و تصمیم بگیرید و در کلیه تصمیمات مربوط به خدمات خود مشارکت داشته باشید.
5. پذیرش یا رد خدمات، تغییر خدمات و لغو خدمات شما، مگر اینکه دادگاه دستور خدمات شما را داده باشد.
6. از مزایا، خطرات، عوارض جانبی و جایگزین های خدمات برنامه ریزی شده خود مطلع شوید.
7. قبل از دریافت خدمات از هرگونه هزینه مربوط به خدمات خود مطلع شوید.
8. دریافت کمک برای درک اینکه چه خدماتی می توانید داشته باشید.
9. در برنامه ریزی و بازنگری خدمات خود شرکت کنید، مگر اینکه خدمات شما به حکم دادگاه باشد. و یک کپی از طرح خود را دریافت کنید.
10. باید با شما منصفانه، برابر و بدون تبعیض رفتار شود.
11. خدماتی را دریافت کنید که نیازهای خاص شما را برآورده کند.
12. عاری بودن از هرگونه سوء استفا ده.
13. می توانید به اعمال و اعتقادات مذهبی، معنوی و فرهنگی بپردازید.
14. باید از نحوه رفتار در حین دریافت خدمات از LFS مطلع شوید و قوانین و انتظارات برنامه را به طور مداوم اجرا کنید تا از پایان خدمات خود جلوگیری کنید.
15. شما حق دارید خدماتی را دریافت کنید که شامل تنوع مذهبی، فرهنگی و زبانی باشد و با احترام و پاسخگویی آن باشد.
16. شما حق دارید که مناسب ترین و کم محدودیت ترین یا مزاحم ترین جایگزین خدمات را برای رفع نیازهای خود دریافت کنید.
17. شما حق دارید خدمات را به گونه ای دریافت کنید که عاری از آزار و اذیت، قلدری و اجبار باشد. و این از حق شما برای تعیین سرنوشت محافظت می کند.
18. شما این حق را دارید که درمان یا دارو را بپذیرید یا رد کنید، مگر اینکه دادگاه قانون دستور دهد و توسط خدمات خانواده Lethbridge در مورد عواقب پذیرش یا رد درمان، که ممکن است شامل خاتمه خدمات باشد، مطلع شوید.
19. شما حق دریافت اطلاعات در مورد منابع جامعه جایگزین موجود را دارید.
20. شما این حق را دارید که در مورد منابع اجتماعی که علاوه بر خدمات شما در دسترس هستند یا خدمات خود را با Lethbridge Family Services دنبال می کنند، بیاموزید.
21. شما حق دارید که اطلاعات خود را به صورت خصوصی و محرمانه در نظر بگیرید.
22. شما حق دارید از روند جمع آوری، استفاده و افشای اطلاعات خود مطلع شوید. شما حق دسترسی به اطلاعات خود را بر اساس سیاست های LFS دارید و اگر فکر می کنید اطلاعات اشتباه یا ناقص است، درخواست تغییر دهید.
23. شما حق دارید با خانواده خود در تماس باشید مگر اینکه برنامه خدماتی شما آن را ممنوع کرده باشد.
24. اگر پیشنهادی در مورد خدمات خود دارید، حق دارید به LFS بگویید.
25. شما حق دارید بدون دخالت یا تلافی شکایت کنید.



این حقوق جایگزین حق مشتری برای ارائه شکایت تحت هیچ قانون دیگری از جمله حقوق بشر آلبرتا نیست.

شما به عنوان مشتری خدمات خانواده **Lethbridge** دارای وظایف زیر هستید:

مسئولیت هایی را که در طرح خدمات فردی شما وجود دارد را دنبال کنید د.

در خدمات شما شرکت کنید د.

با سایر مشتریان و کارگران LFS با احترام رفتار کنید د.

در صورت نیاز، هر گونه تغییر در آدرس، شماره تلفن یا وضعیت درآمد را به کارگر LFS اطلاع دهید د.

قرارهای خود را ننگه دارید یا حداقل با یک روز اطلاع قبلی آنها را لغو کنید د.

در صورت نیاز، هزینه خدمات را پرداخت کنید د.

اگر می خواهید خدمات را لغو کنید، به یک کارگر LFS بگویید د.

اگر از خدمات ارائه شده ناراضی هستید، مراحل رسیدگی به شکایت و شکایت مشتری را دنبال کنید د.

اطلاعات مرتبطی را ارائه دهید که می تواند بر خدمات شما تأثیر بگذارد.