

保健與社區服務投訴調查專員（簡稱HCSCC）

在接受保健與社區服務時，知道您應享有的權利。

關於南澳州保健與社區服務之《HCSCC 權利公約》的介紹



關於《HCSCC 權利公約》

2004 年通過的南澳州《保健與社區服務投訴法》之**保健與社區服務權利公約**。

《HCSCC 權利公約》對在南澳州使用保健與社區服務的人士、及其家屬、照顧者與指定委托人所享有的權利作出了相應的規定。

這些服務包括在公立、私立與非政府部門內所接受的範圍廣泛的保健與社區服務。

《HCSCC 權利公約》的使用者包括：

服務使用者：

- 幫助服務使用者了解在尋求或使用保健與社區服務時所應享有的各項權利；
- 在對服務提供機構提出投訴時—有助於其表達任何擔憂。

服務提供機構：

- 告知服務使用者應享有的權利；
- 在處理投訴時—查找問題癥結並採取相應的措施；
- 請服務使用者參與並協助改進服務；
- 作為以人為中心的質量改進工具；
- 向調查專員匯報投訴案件，及已經採取的應對行動，參照《HCSCC 權利公約》規定的各項權利。

保健與社區服務調查專員：

- 就服務使用者的權利提供相關資訊、宣傳普及與建議；
- 在調查專員接到投訴后，應首先確定服務提供機構的做法是否得當；
- 監控與匯報投訴之趨勢與系統性問題，以進一步改進服務。

《HCSCC 權利公約》涵蓋：

(5) 五項指導原則：

多樣性 – 南澳是一個文化多元、切需求、價值觀與生活方式多樣的社會，而這一點應該得到承認與尊重。

決策能力 – 一些人士因疾病、外傷、殘障或發育等因素致其喪失決策能力。這種決策能力的喪失有可能是暫時性的或永久性的，亦有可能是部分的或是完全的。如果一個人喪失決策能力，服務提供機構應保證為期提供決策協助。如果一個人喪失決策能力，服務提供機構必須考慮或徵求其決策委托人的同意，例如照顧者。喪失決策能力的人士在接受保健與社區服務時，不應受到不利的對待。

夥伴關係 – 由服務使用者、照顧者與服務提供機構共同結成的真誠的合作關係有助於安全、優質服務與最佳結果。這需要通過共享相關資訊與互敬互重才能得以實現。

服務提供機構的貢獻 – 保健與服務提供機構為個人的醫療保健、康樂與福祉所做出的貢獻應得到承認。

權威 – 部分權力受法庭命令與法律程序的約束。

(8) 八項公約權利

1. 使用 – 享有使用保健與社區服務的權利

我有權使用保健與社區服務，以滿足我的相關需求。

2. 安全 – 享有不受虐待的權利

我有權免受虐待或虐待風險，而且我的合法權利與人權應得到尊重與維護。我應享有在不受歧視與騷擾的前提下接受服務的權利。

3. 質量 – 享有獲得優質服務的權利

我有權接受安全、可靠及協調良好的服務，而且這樣的服務還應符合我的需要，並以關愛、熟練與勝任的形式提供。我所接受的服務應符合法律、行業、倫理及其他相關標準。任何涉及我本人的事情應以公開的方式處理，以確保進一步的改進。

4. 尊重 – 享有獲得尊重的權利

我有權受到文明有禮、有尊嚴與受尊重的對待。我有權接受尊重我的文化、信仰、價值觀與個性特徵的服務。

5. 資訊 – 享有獲取資訊的權利

我有權得到關於各項服務、治療方案、選擇權與費用等方面公開、清楚與及時的交流，而且這種交流應淺顯易懂。在有需要的時候，我有權要求配備一名專業的傳譯員。

6. 參與 – 享有積極參與的權利

我有權就擬定的或已執行的服務等全權參與並作出決定或選擇。我有權獲得協助或支持。我有權從其他渠道尋求建議或資訊。我有權在任何時間做出，保留或撤銷同意。

7. 隱私 – 享有隱私與保密的權利

我的隱私權應受到尊重，我的個人資訊應得到保密，並且得以妥善保管。關於我的個人資訊在未經我本人同意之前，不可向第三方透露。只有在為了降低或避免嚴重生命或健康威脅、或滿足有關法律要求的情況下，方可向第三方透露。我有權要求查閱關於我本人的記錄，某些法律限制則除外。我可以指定某一個人或幾個人共享有關我的資訊。

8. 意見 – 享有發表意見或投訴的權利

我享有發言權與評論權，我還應享有對尋求或接受服務過程提出投訴的權利。我享有投訴得到妥善與及時處理的權利，而且我還應享有不因投訴而受到懲罰的權利。我有權在提出投訴之時，指定一名代表支持與協助我。我的反饋意見與投訴應得到公開處理，以保證進一步的改進。

聯係保健與社區服務投訴調查專員

如需南澳州保健與社區服務《HCSCC 權力公約》的進一步資訊，請於週一至週五、早九時至晚五時之間致電保健與社區服務投訴調查專員服務熱線 **8226 8666** 或者對於居住在南澳州鄉村地區的人士，可以使用座機電話免費撥打 **1800 232 007**。

聽障人士友好電話

電話： **133 677**

電話： **1800 555 677** (南澳州鄉村地區可使用座機電話撥打)

如果我們無法馬上接聽您的電話，請在留言機上留言，我們會儘快給您回電話。

郵寄地址： **保健與社區服務投訴調查專員(收)** PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

點擊網頁： 登陸**保健與社區服務投訴調查專員**官方網站 www.hcsc.sa.gov.au

發送電郵： info@hcsc.sa.gov.au 聯絡**保健與社區服務投訴調查專員**

發送傳真： **8226 8620** 至**保健與社區服務投訴調查專員**。