

مفوض شكاوى خدمات الصحة والمجتمع (HCSCC)

اعرفوا حقوقكم عندما تتلقون خدمة صحة أو خدمة مجتمع
دليل الى لائحة HCSCC لحقوق خدمات الصحة والمجتمع في جنوب استراليا

معلومات عن لائحة HCSCC

لائحة حقوق خدمات الصحة والمجتمع في قانون شكاوى خدمات الصحة والمجتمع (2004) الجنوب استرالي .

تحدد لائحة HCSCC حقوق الافراد الذين يستخدمون معظم خدمات الصحة والمجتمع في جنوب استراليا ، كما تحدد حقوق افراد اسرة الشخص الذي يطلب أو يستخدم مثل تلك الخدمات وحقوق مقدمي الرعاية له وحقوق الاشخاص الذين ينوبون عنه .

تتضمن تلك الخدمات نطاقاً واسعاً من خدمات الصحة والمجتمع في القطاعات العامة والخاصة وغير الحكومية .

سيتم استخدام لائحة HCSCC من قبل الجهات التالية :

مستخدمي الخدمة :

- لمساعدة الافراد على فهم حقوقهم حينما يطلبون أو يستخدمون خدمة صحة أو خدمة مجتمع
- عندما يتم تقديم شكوى حول مقدم خدمة – للمساعدة في ايصال الامور المقلقة

مقدمي الخدمة :

- لإعلام مستخدمي الخدمة بحقوقهم
- عند الاستجابة لشكوى – لتحديد مجال/مجالات الامور المقلقة والقيام بعمل تجاهها
- للمشاركة مع مستخدمي الخدمات في عملية تحسين الخدمات
- كأداة تحسين ذات جودة وتتمحور حول الفرد
- لرفع التقارير الى HCSCC حول الشكاوى التي يتم تلقيها وما تم عمله كاستجابة لها ، بحيث يكون ذلك مربوطاً بحقوق لائحة HCSCC

مفوض شكاوى خدمات الصحة والمجتمع :

- لتقديم المعلومات والتثقيف والمشورة حول حقوق مستخدمي الخدمات
- عند تقديم شكوى الى HCSCC لمعرفة فيما اذا كان مقدم الخدمة قد تصرف بشكل معقول
- لمراقبة نمط الشكاوى والامور الجهازية ورفع التقارير عنها لأجل تحسين الخدمات

يوجد في لائحة HCSCC ما يلي :

خمسة مبادئ ارشادية :

التنوع – يتألف مجتمع جنوب استراليا من اناس من مختلف الثقافات ممن لديهم مختلف الاحتياجات والقيم وطرق الحياة ، حيث يجب تقدير ذلك واحترامه .

القدرة على اتخاذ قرار – قد تكون القدرة على اتخاذ قرار ضعيفة لدى بعض الناس بسبب المرض أو الإصابة أو الاعاقة أو النمو . قد تكون القدرة الضعيفة مؤقتة أو دائمية ، وقد تكون جزئية أو كلية . ان كان لدى شخص معين قدرة ضعيفة على اتخاذ قرار يتوجب حينها على مقدم الخدمة تمكين عملية مدعومة لاتخاذ القرار . إن كان لدى شخص معين قدرة ضعيفة على اتخاذ قرار يتوجب حينها على مقدم الخدمة ان يشارك أو يطلب موافقة متخذ قرار بديل بضمنه مقدم الرعاية . يجب ان لا يحرم الافراد ضعيفي القدرة على اتخاذ قرار من الحصول على خدمات الصحة أو المجتمع .

الشراكة – ان الشراكة الحقيقية فيما بين مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية و مقدمي تلك الخدمات تعزز تقديم خدمات آمنة وعالية الجودة و تساعد في تحقيق افضل النتائج الممكنة . ان هذا الامر يتطلب من كل الجهات المعنية المشاركة بالمعلومات ذات العلاقة ومعاملة بعضها البعض باحترام .

مساهمة مقدمي الخدمة – يتم تقدير مقدمي خدمات الصحة والمجتمع لمساهماتهم في رعاية صحة وصالح ورفاهة الافراد .

السلطة – يمكن ان تتأثر بعض الحقوق حينما يتم اصدار احكام قانونية أو اقامة اجراءات قانونية .

ثمانية حقوق في اللانحة :

- 1. الحصول – الحق في الحصول على خدمات الصحة والمجتمع .** اننا لي الحق في الحصول على خدمات الصحة والمجتمع المستوفية لاحتياجاتي التي تم تحديدها .
- 2. الامان –** اننا لي الحق في ان اكون بمأمن من اساءة المعاملة أو خطر اساءة المعاملة ، وأن يتم احترام حقوقي القانونية والإنسانية وتتم المحافظة عليها . اننا لي الحق في تلقي الخدمات بدون تمييز ومضايقة .
- 3. الجودة – الحق في الحصول على خدمات عالية الجودة .**
اننا لي الحق في تلقي خدمات آمنة وموثوقة ومنسقة تكون ملائمة لاحتياجاتي ويتم تقديمها بعناية ومهارة وكفاءة . ان الخدمات التي اتلقاها يجب ان تخضع للمقاييس القانونية والمهنية والأخلاقية وأي مقاييس اخرى ذات علاقة . ان أي وقائع اكون انا مشاركا فيها يجب ادارتها بصورة صريحة لأجل ضمان حصول تحسينات .
- 4. الاحترام – الحق في المعاملة باحترام .** اننا لي الحق في ان اعامل بتهذيب وكرامة واحترام . اننا لي الحق في تلقي خدمات تحترم عاداتي وتقاليدي ومعتقداتي وقيمي وصفاتي الشخصية .
- 5. المعلومات – الحق في الاطلاع .**
اننا لي الحق في الحصول على معلومات صريحة وواضحة وفي أوانها حول الخدمات والعلاجات والخيارات والتكاليف وبطريقة استطيع انا ان افهمها . اننا لي الحق عند الحاجة في الحصول على مترجم مهني و كفوء .
- 6. المشاركة – الحق في المشاركة الفعالة .** اننا لي الحق في المشاركة الكاملة في القرارات والخيارات المتعلقة بالخدمات المخطط لها والخدمات التي تم تلقيها . اننا لي الحق في الحصول على الدعم والتأييد حتى يتسنى لي ان اشارك . اننا لي الحق في طلب المشورة أو المعلومات من مصادر اخرى . اننا لي الحق في اعطاء موافقتي أو منعها أو سحبها في أي وقت اشاء .
- 7. الخصوصية – الحق في الخصوصية والسرية .** اننا لي الحق في ان يتم احترام خصوصياتي وان تتم المحافظة على سرية وأمان معلوماتي الشخصية . لا يمكن التصريح بمعلوماتي الشخصية إلا بعد اخذ موافقتي ما لم يكن التصريح بها مطلوباً لأجل تقليل أو منع تهديد خطير للحياة أو للصالح أو للسلامة أو اذا استوجب القانون ذلك . اننا لي الحق في ان اطلب سجلاتي وأن احصل عليها ما لم يكن هناك قيد قانوني موضوع على ذلك . ان باستطاعتي ان اشرح شخصاً/اشخاصاً يمكن المشاركة معهم بمعلوماتي .
- 8. التعليق – الحق في التعليق و/أو تقديم شكوى .** اننا لي الحق في ان يتم الاستماع لي وأن اعلق أو ان اقدم شكوى حول الخدمات التي اطلبها أو التي قدمت لي . اننا لي الحق في ان يتم التعامل مع شكواي بشكل صحيح و في أوانه وبدون انتقام كنتيجة لقيامتي بتقديم شكوى . اننا لي الحق في ان يكون هناك شخص يمثلني اختاره بنفسه لأجل ان يدعمني ويساندني عند تقديمي لشكوى . تتم ادارة تعليقاتي وشكواي بشكل صريح لأجل ضمان حصول تحسينات .

الاتصال بمفوض شكوى خدمات الصحة والمجتمع

للمزيد من المعلومات حول لائحة حقوق خدمات الصحة والمجتمع الخاصة بـ HCSCC بجنوب استراليا

اتصلوا بخدمة استعلامات HCSCC من الاثنين الى الجمعة من 9 صباحاً الى 5 مساءً على الرقم 8226 8666 أو باستخدام الخط الارضي في المناطق الريفية بجنوب استراليا على الرقم 1800 232 007 .

TTY

هاتف 133 677

هاتف 1800 555 677 (باستخدام الخط الارضي في المناطق الريفية بجنوب استراليا)

ان لم نستطع ان نرد فوراً على مكالمتكم ، يرجى ترك رسالة شفوية على مائة الاجابة الآلية وستصل بكم لاحقاً .

الكتابة الى مفوض شكوى خدمات الصحة والمجتمع : HCSCC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

زيارة موقع مفوض شكوى خدمات الصحة والمجتمع على الانترنت : www.hcsc.sa.gov.au

ارسال ايميل الى مفوض شكوى خدمات الصحة والمجتمع : info@hcsc.sa.gov.au

ارسال فاكس الى مفوض شكوى خدمات الصحة والمجتمع : 8226 8620