

保健与社区服务投诉调查专员（简称HCSCC）

在接受保健与社区服务时，知道您应享有的权利。

关于南澳州保健与社区服务之《HCSCC 权利公约》的介绍



关于《HCSCC 权利公约》

2004 年通过的南澳州《保健与社区服务投诉法》之**保健与社区服务权利公约**。

《HCSCC 权利公约》对在南澳州使用保健与社区服务的人士、及其亲属、照顾者及指定委托人所应享有的权利做出了相应规定。

这些服务包括在公立、私立及非政府部门内所接受的范围广泛的保健与社区服务。

《HCSCC 权利公约》的使用者包括：

服务使用者：

- 帮助服务使用者了解在寻求或使用保健或社区服务时所应享有的权利；
- 在对服务提供机构提出投诉时— 有助于其表达任何担忧。

服务提供机构：

- 告知服务使用者应享有的权利；
- 在处理投诉时— 查找问题症结并采取相应的措施；
- 请服务使用者参与并协助改进服务；
- 作为以人为中心的质量改进工具；
- 向调查专员汇报投诉案件，及已经采取的应对行动，参照《HCSCC 权利公约》内规定的各项权利。

保健与社区服务投诉调查专员：

- 就服务使用者的权利提供相关资讯，宣传普及与建设；
- 在调查专员接到投诉后，应首先确定服务提供机构的做法是否得当；
- 监控与汇报投诉之趋势与系统性问题，以进一步改进服务。

《HCSCC 权利公约》涵盖：

(5) 五项指导原则：

多样性 – 南澳是一个文化多元、且需求、价值观及生活方式多样的社会，而这一点应该得到承认与尊重。

决策能力 – 一些人士因疾病、外伤、残障或发育等因素致其丧失决策能力。这种决策能力的丧失有可能是暂时性的或永久性的，亦有可能是部分的或是完全的。如果一个人丧失决策能力，服务提供机构应保证为其提供决策协助。如果一个人丧失决策能力，服务提供机构必须考虑或征求决策委托人的同意，例如照顾者。丧失决策能力的个人在接受保健或社区服务时，不应受到不利的对待。

伙伴关系 – 由服务使用者、照顾者与服务提供机构共同结成的真诚的合作关系有助于促进安全、优质服务及最佳的结果。这需要通过共享相关资讯及互尊重才能得以实现。

服务提供机构的贡献 – 保健与社区服务提供机构为个人的医疗保健、康乐与福祉所做出的贡献应得到承认。

权威 – 部分权力受法庭命令或法律程序的约束。

(8) 八项公约权利

1. 使用 – 享有使用保健与社区服务的权利

我有权使用保健与社区服务，以满足我的相关需求。

2. 安全 – 享有不受虐待的权利

我有权免受虐待或虐待风险，而且我的合法权利与人权应得到尊重与维护。我应享有在不受歧视与骚扰的前提下接受服务的权利。

3. 质量 – 享有获得优质服务的权利

我有权接受安全、可靠及协调良好的服务，而且这样的服务还应符合我的需要，并以关爱、熟练与胜任的形式提供。我接受的服务应符合法律、行业、伦理及其他相关标准。任何涉及我本人的事件应以公开的方式处理，以确保进一步的改进。

4. 尊重 – 享有获得尊重的权利

我有权受到文明有礼、有尊严与受尊重的对待。我有权接受尊重我的文化、信仰、价值观与个性特征的服务。

5. 资讯 – 享有获取资讯的权利

我有权得到关于各项服务、治疗方案、选择权与费用等方面公开、清楚与及时的交流，而且这种交流应浅显易懂。在有需要的时候，我有权要求配备一名专业的传译员。

6. 参与 – 享有积极参与的权利

我有权就拟定的或已执行的服务等全权参与并做出决定或选择。我有权获得协助或支持。我有权从其他渠道寻求建议或资讯。我有权在任何时间做出，保留或撤销同意。

7. 隐私 – 享有隐私与保密的权利

我的隐私权应受到尊重，我的个人资料应得到保密，并且得以妥善保管。关于我的个人资料在未经我本人同意之前，不可以向第三方透露。只有在为了降低或避免严重生命或健康威胁、或是满足有关法律要求的情况下，方可向第三方透露。我有权要求查阅有关我的记录，某些法律限制则除外。我可以指定某一个人或几个人共享有关我的资讯。

8. 意见 – 享有发表意见或投诉的权利

我享有发言权与评论权，我还应享有对寻求或接受服务不满而提出投诉的权利。我享有投诉得到妥善与及时处理的权利，而且我还应享有不因投诉而受到惩罚的权利。我有权在提出投诉之时，指定一名代表支持与协助我。我的反馈意见与投诉应得到公开处理，以保证进一步的改进。

联系保健与社区服务投诉调查专员

如需了解南澳州保健与社区服务《HCSCC 权利公约》的进一步资讯，请于周一至周五、早九时至晚五时之间致电保健与社区服务投诉调查专员咨询服务热线 **8226 8666** 或者对于居住在南澳州乡村地区的个人，可以使用座机电话免费拨打 **1800 232 007**。

听障人士友好电话

电话：**133 677**

电话：**1800 555 677**（南澳州乡村地区可使用座机电话拨打）

如果我们无法马上接听您的电话，请在留言机上留言，我们会尽快给您回电话。

通讯地址：**保健与社区服务投诉调查专员(收)** PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000。

点击 网页：登陆**保健与社区服务投诉调查专员**官方网站 www.hcsc.sa.gov.au。

发送电邮：info@hcsc.sa.gov.au 联络**保健与社区服务投诉调查专员**。

发送传真：**8226 8620** 至**保健与社区服务投诉调查专员**。