

Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC) – Povjerenik za žalbe glede zdravstvenih i društvenih usluga

**Upoznajte sa sa Vašim pravima kada primete zdravstvenu ili društvenu uslugu
Vodič za HCSCC Povelju prava na zdravstvene i društvene usluge u Južnoj Australiji**

O Povelji HCSCC-a

Akt o žalbama na zdravstvene i društvene usluge u Južnoj Australiji iz 2004 (The South Australian Health and Community Services Complaints Act (2004)) **Povelja o pravima na zdravstvene i društvene usluge.**

Povelja HCSCC-a imenuje prava osoba koje koriste većinu zdravstvenih i društvenih usluga u Južnoj Australiji, kao i članova obitelji, njegovatelja i imenovanih osoba koje izvršavaju radnje u ime osobe koja traži ili koristi uslugu.

Usluge uključuju cijeli niz zdravstvenih i društvenih usluga u društvenim, privatnim i nevladinim sektorima.

Povelju HCSCC-a će koristiti:

Korisnici usluga

- pri pomaganju osobama kako bi razumjeli svoja prava kada traže ili koriste zdravstvenu ili društvenu uslugu
- kod podnošenja žalbe kod pružatelja usluga- pri identifikaciji problema

Pružatelji usluga:

- kako bi informirali korisnike usluga o njihovim pravima
- pri odgovaranju na žalbu – kako bi se identificirali i popravili problemi
- kako bi se razmotrila poboljšanja usluga zajedno sa korisnicima usluga
- kao sredstvo poboljšanja kvalitete usluga koje je prvotno centrirano na osobu
- kako bi se hcsc izvjestio o žalbama i kako bi se provele radnje kao odgovor na žalbe, koje se odnose na Povelju HCSCC-a o pravima

Povjerenik za žalbe na zdravstvene i društvene usluge:

- kako bi se pružila informacija, obrazovanje i savjet o pravima korisnika usluga
- kada je žalba podnešena hcsc-u, pri određivanju ako je pružatelj usluga pravilno postupio
- kako bi se pratili trendovi i podnijela izvješća glede trendova žalbi i problema u sistemu kako bi se poboljšale usluge

Povelja HCSCC-a ima:

5 vodećih principa:

Različitost – Društvo u Južnoj Australiji ja sačinjeno od osoba sa različitim kulturama, potrebama, vrijednostima i načinima življenja i ovo se treba priznati i poštovati.

Mogućnost donošenja odluka – Neke osobe mogu imati umanjenu mogućnost donošenja odluka radi bolesti, ozljede, invaliditeta ili razvijenosti. Umanjena mogućnost može biti trenutačna ili trajna, djelomična ili kompletna. Ukoliko osoba ima umanjenu mogućnost donošenja odluka pružatelj usluga bi trebao omogućiti dodatnu pomoć pri donošenju odluka. Ukoliko osoba ima umanjenu mogućnost donošenja odluka onda pružatelj usluga mora uključiti ili tražiti suglasnost zamjenika koji bi donio odluku, uključujući njegovatelja. Osobe sa umanjenom mogućnosti donošenja odluka ne smiju biti unazađene kod primanja zdravstvenih ili društvenih usluga.

Partnerstvo – Iskreno partnerstvo između korisnika usluga, njegovatelja i pružatelja promiče sigurne, visokokvalitetne usluge i najbolje moguće ishode. Ovo zahtijeva pružanje relevantnih informacija i međusobni odnos sa poštovanjem.

Doprinos pružatelja – Pružatelji zdravstvenih i društvenih usluga su priznati za njihov doprinos zdravstvenoj njezi, dobrom življenju i dobrobiti osoba.

Autoritet – Neka prava se mogu promijeniti kada su pravne odluke ili procesi na snazi.

8 prava prema povelji:

1. PRISTUP – pravo pristupa zdravstvenim i društvenim uslugama. Imam pravo pristupa zdravstvenim i društvenim uslugama s obzirom na moje određene potrebe.

2. SIGURNOST – Pravo biti siguran/sigurna od zlostavljanja.

Imam pravo biti siguran/sigurna od zlostavljanja ili rizika zlostavljanja te da su mora prava poštovana i uzdržana. Imam pravo primiti usluge bez diskriminacije i zlostavljanja.

3. KVALITETA – Pravo na usluge visoke kvalitete.

Imam pravo na sigurne, pouzdane, koordinirane usluge koje su sukladne mojim potrebama i pružene sa brigom, znanjem i na kompetentan način. Usluge koje primam bi trebale podlijegati pravnim, profesionalnim, etičkim i ostalim relevantnim standardima. Bilo koji problemi koji se odnose na mene su riješeni na otvoreni način kako bi se osiguralo poboljšanje usluga.

4. POŠTOVANJE – Pravo na odnos sa poštovanjem. Imam pravo na to da me se tretira sa ljubaznošću, dostojanstvom i poštovanjem. Imam pravo primiti usluge koje poštuju moju kulturu, vjerovanja, vrijednosti i osobne karakteristike.

5. INFORMACIJE – Pravo da budem informiran/informirana.

Imam pravo na otvorenu, jasnu i pravovremenu komunikaciju o uslugama, tretmanu, opcijama i troškovima na lako razumljiv način. Kada je to potrebno, imam pravo na kompetentnog profesionalnog tumača.

6. SUDJELOVANJE – Pravo na aktivno sudjelovanje. Imam pravo punog sudjelovanja u odlukama i izborima, planiranju i primanju usluga. Imam pravo podrške i zastupanja tako da mogu sudjelovati. Imam pravo tražiti savjet ili informaciju iz drugih izvora. Imam pravo dati, zadržati ili povući moj pristanak u bilo koje vrijeme.

7. PRIVATNOST – Pravo na privatnost i povjerljivost. Imam pravo na to da se moja privatnost poštuje i da su moji privatni podaci povjerljivi i sigurni. Osobni podaci o meni se ne smiju predati nikome bez moje dozvole, osim ako se ovim predavanjem podataka umanjuje ili sprečava životna opasnost, dobrobit i sigurnost ili je to potrebno zakonom. Imam pravo podnijeti zahtjev pristupa i dobiti pristup mojim podacima, osim ako je pravno ograničenje na snazi.. Mogu imenovati osobe kojima se ovi podaci mogu predati.

8. KOMENTAR – Pravo na komentar i/ ili žalbu. Imam pravo da me se sasluša i na to da komentiram ili da podnesem žalbu glede usluga koje su mi potrebne ili su mi pružene. Imam pravo za se moja žalba provede na odgovarajući način i to bez zastoja kao i bez odmazde s obzirom na rezultat te žalbe. Imam pravo na zastupnika po mome izboru kako bi me zastupao kod podnošenja žalbe. Moji komentari i žalbe su provedeni na otvoren način kako bi se osigurala poboljšanja.

Kontaktirajte hcsc

Za više podataka o HCSCC Povelji o pravima na zdravstvene i društvene usluge u Južnoj Australiji

Nazovite hcsc usluge za pitanja, od ponedjeljka do petka od 9 – 17 sati na broj **8226 8666** ili iz ruralnih predjela na broj **1800 232 007** sa stalne telefonske linije

TTY
Telefon **133 677**
Telefon **1800 555 677** (ruralni predjeli Južne Australije sa stalne telefonske linije)

Ukoliko ne možemo odgovoriti odmah, molimo ostavite poruku na telefonskoj sekretarici i mi ćemo Vas nazvati.

Pišite na adresu: **HCSCC**, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Posjetite **HCSCC** internet stranicu www.hcsc.sa.gov.au

Pošaljite elektronsku poštu (email) **HCSCC-u** na adresu: info@hcsc.sa.gov.au

Pošaljite fax **HCSCC-u** na broj **8226 8620**