

Komisioner Keluhan Pelayanan Kesehatan dan Kemasyarakatan

Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC)



Ketahui Hak-hak Anda waktu menerima Pelayanan kesehatan atau Petunjuk Piagam Kesehatan dan Pelayanan Hak-hak Masyarakat HCSCC di Australia Selatan

Tentang Piagam HCSCC

Undang-undang Pelayanan Kesehatan dan Kemasyarakatan Australia Selatan (2004) **Piagam Hak-hak Pelayanan Kesehatan dan Kemasyarakatan**

Piagam HCSCC menentukan hak-hak mereka yang menggunakan kebanyakan pelayanan kesehatan dan kemasyarakatan di Australia Selatan, juga anggota keluarga, mereka yang merawat dan wali yang bertindak atas nama mereka yang mencari atau menggunakan jasa layanan.

Pelayanan ini termasuk beragam pelayanan kesehatan dan kemasyarakatan di sektor publik, swasta dan non-pemerintah.

Piagam HCSCC akan digunakan oleh:

Pengguna layanan:

- untuk membantu masyarakat mengerti hak-hak mereka waktu mencari atau menggunakan pelayanan kesehatan atau kemasyarakatan
- waktu mengajukan keluhan pada pemberi layanan – untuk membantu menyampaikan masalah

Pemberi layanan:

- untuk memberi keterangan pada pengguna layanan tentang hak-hak mereka
- waktu membalas keluhan – untuk menentukan dan menindaklanjuti permasalahan
- untuk berkomunikasi dengan pengguna layanan tentang peningkatan layanan
- sebagai alat peningkatan mutu yang berpusat pada pengguna layanan sebagai seorang pribadi
- untuk melaporkan pada HCSCC keluhan dan penanganan keluhan, yang berhubungan dengan piagam hak-hak HCSCC

Komisioner Keluhan Pelayanan Kesehatan & Kemasyarakatan:

- untuk menyediakan keterangan, pendidikan dan nasehat tentang hak-hak para pengguna layanan
- pada saat keluhan disampaikan pada HCSCC, guna menentukan jika penyedia layanan bertindak sesuai dengan layak
- untuk memantau dan melaporkan kecenderungan keluhan dan masalah sistematis guna memperbaiki layanan

Piagam HCSCC memiliki:

5 Panduan pedoman:

Keanekaragaman – masyarakat Australia Selatan terdiri atas penduduk dari beragam budaya, kebutuhan, nilai hidup dan cara hidup dan semua ini harus diakui dan dihormati.

Kemampuan membuat keputusan – Beberapa orang mungkin menderita cacat yang dikarenakan penyakit, cedera, ketidakmampuan atau pertumbuhan. Ketidakmampuan ini mungkin bersifat sementara atau permanen, hanya separuh atau menyeluruh. Jika seseorang memiliki ketidakmampuan untuk membuat keputusan, penyedia layanan harus memperbolehkan dukungan pengambilan keputusan. Jika seseorang memiliki ketidakmampuan untuk membuat keputusan, penyedia layanan harus melibatkan atau mencari ijin dari orang pengganti yang memberi keputusan, termasuk mereka yang merawat orang tersebut. Orang yang memiliki ketidakmampuan untuk membuat keputusan tidak boleh dirugikan dalam penyediaan pelayanan kesehatan dan kemasyarakatan.

Kemitraan – Kemitraan sejati antara pengguna layanan, perawat dan pemberi layanan menciptakan layanan yang aman, bermutu tinggi dan menciptakan hasil yang terbaik. Ini membutuhkan kedua pihak saling membagi informasi yang relevan dan saling memperlakukan satu sama lain dengan rasa hormat.

Kontribusi penyedia layanan – Kontribusi penyedia pelayanan kesehatan dan kemasyarakatan untuk perawatan kesehatan serta kesejahteraan individu harus diakui.

Hak wewenang – Beberapa hak dapat terpengaruh waktu perintah atau proses hukum berlaku.

8 hak Piagam:

- 1. KEMUDAHAN – Hak untuk menerima layanan kesehatan dan kemasyarakatan.** Saya berhak mendapatkan layanan kesehatan dan kemasyarakatan yang sesuai dengan kebutuhan saya.
- 2. KEAMANAN – Hak untuk terhindar dari kesewenang-wenangan.** Saya berhak merasa aman dari kesewenang-wenangan, atau resiko disewenang-wenankan, dan hak hukum serta hak azasi manusia saya dihormati dan diakui. Saya berhak menerima pelayanan yang bebas dari diskriminasi dan gangguan.
- 3. KUALITAS – Hak untuk pelayanan bermutu tinggi.** Saya berhak menerima layanan yang aman, dapat diandalkan dan terkoordinasi yang sesuai dengan kebutuhan saya dan diberikan secara penuh perhatian, trampil dan kompeten. Pelayanan yang saya terima harus sesuai dengan standar hukum, profesional, etis dan standar lain yang berhubungan dengannya. Segala sesuatu yang melibatkan saya harus ditangani secara terbuka agar keadaan saya terjamin membaik.
- 4. RASA HORMAT – Hak untuk diperlakukan dengan rasa hormat.** Saya berhak untuk diperlakukan dengan sopan santun, penghargaan dan rasa hormat. Saya berhak menerima pelayanan yang menghormati budaya, kepercayaan, nilai hidup dan ciri pribadi saya.
- 5. DIBERI KETERANGAN – Hak untuk selalu diberitahu.** Saya berhak menerima keterangan yang terbuka, jelas dan tepat waktu yang berhubungan dengan pelayanan, perawatan, pilihan dan ongkos dengan cara yang bisa saya mengerti. Jika dibutuhkan, saya berhak mendapatkan pertolongan seorang penerjemah yang kompeten.
- 6. PARTISIPASI – Hak untuk aktif berpartisipasi.** Saya berhak untuk terlibat penuh dalam memberi keputusan dan pilihan tentang pelayanan yang direncanakan dan saya terima. Saya berhak untuk mendapat dukungan dan nasehat supaya saya bisa berpartisipasi. Saya berhak mencari nasehat atau informasi dari sumber lain. Saya berhak memberi, menahan atau menarik pemberian izin saya kapan saja.
- 7. KERAHASIAAN – Hak untuk penghormatan atas keterangan pribadi yang dirahasiakan.** Saya berhak untuk mendapatkan jaminan bahwa keterangan pribadi saya dihormati dan dirahasiakan secara aman. Keterangan pribadi saya tidak boleh diberikan pada pihak lain tanpa izin saya, kecuali hal ini dibutuhkan untuk mengurangi atau menghindari ancaman terhadap hidup saya, kesejahteraan atau keamanan saya atau memang diharuskan secara hukum. Saya berhak untuk meminta dan mendapatkan akses terhadap keterangan-keterangan saya, kecuali jika ada larangan hukum yang berlaku. Saya dapat menunjuk orang(-orang) yang bisa memperoleh keterangan saya.
- 8. KOMENTAR – Hak untuk berkomentar dan / atau mengeluh.** Saya berhak untuk didengarkan dan memberi komentar, atau mengajukan keluhan tentang layanan yang saya cari atau terima. Adalah hak saya bahwa keluhan saya ditangani dengan benar dan segera, tanpa dirugikan karena saya sudah menyampaikan keluhan. Saya berhak diwakili dan memilih wakil saya untuk mendukung dan memberi nasehat waktu saya menyampaikan keluhan. Umpan balik dan keluhan saya harus ditangani secara terbuka untuk meyakinkan adanya perbaikan.

Hubungi HCSCC

Untuk keterangan lebih lanjut mengenai Piagam Hak-hak Pelayanan kesehatan dan Kemasyarakatan di Australia Selatan

Hubungi Layanan Pertanyaan HCSCC, Senin – Jum'at 9 pagi – 5 sore pada nomor **8226 8666** atau daerah luar kota Australia Selatan dari telpon rumah **1800 232 007**

Untuk klien tuna rungu dan tuna wicara (teletypewriter)

Telpon **133 677**

Telpon **1800 555 677** (untuk daerah luar kota Australia Selatan dari telpon rumah)

Jika kami tidak menjawab telpon Anda segera, silakan meninggalkan pesan di mesin penerima telpon dan kami akan menghubungi Anda.

Tulislah surat pada: **HCSCC**, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Kunjungi situs web **HCSCC** www.hcsc.sa.gov.au

irimlah email ke **HCSCC**: info@hcsc.sa.gov.au

Kirimlah fax ke **HCSCC** on 8226 8620