

# Komisarz ds. Skarg Na Usługi Zdrowotne i Środowiskowe (HCSCC)

Znaj Swoje Prawa, kiedy otrzymujesz Usługę Zdrowotną lub Środowiskową  
Przewodnik po Karcie HCSCC Praw Dotyczących Usług Zdrowotnych i Środowiskowych w  
Australii Południowej



## Na temat Karty HCSCC

Południowoaustralijska Ustawa o skargach na usługi zdrowotne i środowiskowe z 2004 r.

### Karta Praw Dotyczących Usług Zdrowotnych i Środowiskowych.

Karta HCSCC określa prawa osób, które korzystają z większości usług zdrowotnych i środowiskowych w Australii Południowej, oraz członków ich rodzin, opiekunów i osób nominowanych, które działają w imieniu osoby poszukującej lub korzystającej z usługi.

Usługi obejmują szeroki zakres usług zdrowotnych i środowiskowych w sektorach państwowym, prywatnym i pozarządowym.

### Z Karty HCSCC korzystać będą:

#### Użytkownicy usług:

- w celu pomocy ludziom w zrozumieniu ich praw w czasie poszukiwania lub korzystania z usług zdrowotnych i środowiskowych
- przy zgłaszaniu skarg na usługodawcę – w celu pomocy w wyrażeniu zastrzeżeń

#### Usługodawcy:

- w celu poinformowania użytkowników usług na temat ich praw
- przy odpowiedzi na skargi – w celu zidentyfikowania i podjęcia działań w kwestiach dotyczących zastrzeżeń
- w celu włączenia użytkowników usług do procesu poprawy usług
- jako narzędzie ulepszenia podejścia skoncentrowanego na osobie
- w celu powiadomienia hcsc o skargach oraz podjętych w odpowiedzi na nie działaniach, w myśl praw Karty HCSCC

#### Komisarz ds. Skarg Na Usługi Zdrowotne i Środowiskowe:

- w celu zapewnienia informacji, edukacji i porady na temat praw użytkowników usług
- kiedy skarga została skierowana do hcsc, w celu ustalenia, czy usługodawca postąpił w sposób rozsądny
- w celu monitorowania i przygotowywania sprawozdań na temat trendów w skargach i kwestii systemowych dla poprawy usług

Karta HCSCC zawiera:

### 5 zasad przewodnich:

**Różnorodność** – Społeczeństwo Australii Południowej składa się z ludzi różnych kultur, potrzeb, wartości i sposobów życia. Wymaga to uznania i poszanowania.

**Zdolność podejmowania decyzji** – Niektórzy ludzie mogą mieć ograniczoną zdolność podejmowania decyzji z uwagi na chorobę, uszkodzenie ciała, niepełnosprawność lub stopień rozwoju. Ograniczona zdolność może być czasowa lub stała, częściowa lub całkowita. Jeśli osoba posiada ograniczoną zdolność podejmowania decyzji, usługodawca powinien jej umożliwić pomoc w podejmowaniu decyzji. Jeśli osoba posiada ograniczoną zdolność podejmowania decyzji, wówczas usługodawca powinien zaangażować lub starać się o zgodę osoby zastępczej w podejmowaniu decyzji, w tym opiekuna.

Osoby z ograniczoną zdolnością podejmowania decyzji nie mogą być poszkodowane w zapewnianiu im usług zdrowotnych lub środowiskowych.

**Partnerstwo** – Prawdziwe partnerstwo pomiędzy użytkownikami usług, opiekunami i usługodawcami, promuje bezpieczne i wysokiej jakości usługi oraz możliwie najlepsze wyniki. Wymaga to dzielenia się istotnymi informacjami i traktowania się nawzajem z szacunkiem.

**Wkład usługodawcy** – Dostawcy usług zdrowotnych i środowiskowych uznani są za ich wkład w opiekę zdrowotną, dobre samopoczucie oraz dobro ich klientów.

**Uprawnienia** – Na niektóre prawa mogą mieć wpływ nakazy prawne lub zastosowane procesy.

## 8 praw Karty:

**1. DOSTĘP – Prawo dostępu do usług zdrowotnych i środowiskowych.** Mam prawo dostępu do usług zdrowotnych i środowiskowych, które spełniają moje określone potrzeby.

### 2. BEZPIECZEŃSTWO – Prawo do ochrony przed wykorzystywaniem.

Mam prawo do ochrony przed wykorzystywaniem, lub jego ryzykiem, oraz do poszanowania i utrzymywania w mocy moich praw człowieka. Mam prawo do otrzymywania usług pozbawionych dyskryminacji i prześladowania.

### 3. JAKOŚĆ – Prawo do wysokiej jakości usług.

Mam prawo do otrzymywania bezpiecznych, niezawodnych, skoordynowanych usług, które są odpowiednie dla moich potrzeb, oraz świadczone w sposób uważny, umiejętny i kompetentny. Usługi, które otrzymuję powinny spełniać prawne, profesjonalne, etyczne i inne istotne standardy. Wszelkie dotyczące mnie incydenty powinny być traktowane w sposób otwarty w celu zapewnienia poprawy.

**4. SZACUNEK – Prawo do traktowania z szacunkiem.** Mam prawo do bycia traktowanym w sposób uprzejmy, z godnością i z szacunkiem. Mam prawo otrzymywać usługi z poszanowaniem dla mojej kultury, przekonań, wartości oraz moich cech osobistych.

### 5. INFORMACJA – Prawo do bycia poinformowanym.

Mam prawo do otwartej, jasnej i bezzwłocznej komunikacji na temat usług, leczenia, opcji i kosztów w sposób dla mnie zrozumiały. W razie potrzeby, mam prawo do kompetentnego, profesjonalnego tłumacza.

**6. UCZESTNICTWO – Prawo do czynnego uczestnictwa.** Mam prawo do pełnego udziału w podejmowaniu decyzji i dokonywaniu wyborów dotyczących usług zarówno planowanych, jak i otrzymywanych. Mam prawo do pomocy i rzecznictwa umożliwiających mi uczestnictwo. Mam prawo do szukania porady lub informacji z innych źródeł. Mam prawo do udzielania, wstrzymywania lub wycofania zgody w każdej chwili.

**7. PRYWATNOŚĆ – Prawo do prywatności i poufności.** Mam prawo do poszanowania mojej prywatności oraz do przechowywania moich osobistych informacji w sposób poufny i bezpieczny. Moje informacje osobiste nie mogą być ujawniane bez mojej zgody, chyba, że ich ujawnienie jest konieczne dla zmniejszenia lub zapobieżenia poważnemu zagrożeniu dla mojego życia, dobra lub bezpieczeństwa, albo jest wymagane przez prawo. Mam prawo poprosić i uzyskać dostęp do moich zapisów i dokumentacji, chyba, że istnieją po temu ograniczenia prawne. Mogę nominować osobę lub osoby, z którymi wolno jest dzielić się tymi informacjami.

**8. UWAGI – Prawo do uwag i/lub skarg.** Mam prawo do bycia wysłuchanym oraz do komentowania lub składania skarg dotyczących usług, o które się ubiegam, lub które otrzymuję. Mam prawo do tego, by moja skarga została potraktowana w sposób odpowiedni i szybki, bez obawy bycia ukaranym w wyniku złożenia przeze mnie skargi. Mam prawo do przedstawiciela z mojego wyboru, który będzie mnie wspierał i będzie moim rzecznikiem w procesie składania skargi. Moje uwagi i skargi będą rozpatrywane w sposób otwarty w celu zapewnienia poprawy.

Skontaktuj się z HCSCC

Po więcej informacji na temat Karty HCSCC Praw Dotyczących Usług Zdrowotnych i Środowiskowych w Australii Południowej

Zadzwoń do Służby Zapytań hcscoc od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00 pod numer 8226 8666, lub z terenów pozamiejskich SA z telefonu stacjonarnego pod numer 1800 232 007

TTY  
Telefon 133 677  
Telefon 1800 555 677 (z terenów pozamiejskich SA z telefonu stacjonarnego)

Gdybyśmy nie mogli odpowiedzieć ci natychmiast, prosimy zostawić wiadomość na automatycznej sekretarce, a my oddzwonimy do Ciebie.

Napisz do: HCSCC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Odwiedź stronę internetową HCSCC [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

Wyślij email do HCSCC: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

Wyślij faks do HCSCC pod numer 8226 8620