SWAHILI

Kamishna wa Malalamiko ya Afya na Huduma za Jamii (HCSCC)

Jua haki zako wakati ukipokea Huduma za Afya au Jumii
Mwongozo wa Mkataba wa HCSCC wa Haki za Afya na Jamii ya Haki katika Australia ya Kusini

Kuhusu Mkataba wa HCSCC

Sheria ya Malalamiko ya Afya na Huduma za Afya za Jamii ya Australia ya Kusini ya (2004) **Mkataba wa Haki za Afya na Huduma za Jamii**.

Mkataba wa HCSCC unaeleza haki za watu wanotumia huduma nyingi za Afya na Jamii katika Australia ya Kusini, na kwa ndugu wa familia, walezi, na wawakilishi wanaofanya kazi kwa niaba ya mtu anayetafuta au kutumia huduma.

Huduma zinajumuisha huduma za afya na jamii mbalimbali katika vitengo vya jumuia, binafsi na mashirika yasiyo ya kiserikali.

Mkataba wa HCSCC utatumiwa na:

Watumiaji wa huduma:
- kusaidia watu kuelewa haki zao wakati wakitafuta ua kutumia huduma za afya au jamii
- wakati wakilalamikia shirika linalotoa huduma – kusaidia kuwasilisha matatizo

Watoaji wa huduma:
- kujulisha watumiaji wa huduma kuhusu haki zao
- wakati wakijibu malalamiko – kugundua au kushughulikia maeneo ya matatizo
- kujishughulisha na watumiaji wa huduma ili kuboresha huduma
- kama kifaa cha kufuata katika kuboresha huduma
- kutoa taarifa kwa hcscc kuhusu malalamiko na hatua zilizochukuliwa katika kukabiliana, zinazohusiana na haki za mkataba wa HCSCC

Kamishna wa Malalamiko ya Huduma za Afya & Jamii:
- kutoa habari, elimu na ushauri kuhusu haki za watumiaji wa huduma
- wakati malalamiko yanapofanywa kwenye hcscc kugundua kama mtoaji wa huduma amejishika katika njia inayofaa
- kufuatilia na kutoa taarifa ya malalamiko na mambo yanayotendeka ili kuboresha huduma

Mkataba wa HCSCC una:

Kanuni 5 za kimsingi:

Utofauti – Jamii ya Australia ya Kusini imeundwa na watu wa tamaduni tofauti, mahitaji, mila na njia za kuishi na hii lazima itambuliwe na kuheshimiwa.

Uwezo wa kufanya maamuzi - Baadhi ya watu wanaweza wasiwe na uwezo wa utendaji wa kufanya maamuzi kutokana na ugonjwa, ulemavu, maudhi, au maendeleo. Uwezo mdogo unaweza kuwa wa muda au wa kudumu, wa sehemu au kamili. Kama mtu ana uwezo mdogo wa kufanya maamuzi basi watoa huduma lazima wamsaidie katika maamuzi yake. Kama mtu ana uwezo mdogo wa kufanya maamuzi mtoa huduma lazima ahusishe au kutafuta ridhaa ya uamuzi mbadala, ikiwa ni pamoja na mlezi. Watu wenye uwezo mdogo wa kufanya maamuzi katika utendaji lazima wasiachwe katika utoaji wa huduma za afya na jamii.

Ushirikiano - ushirikiano halisi kati ya watumiaji wa huduma, walezi na watoa huduma lazima ukuze usalama, huduma bora za juu na matokeo bora. Hii inahitaji kubadilishana taarifa muhimu na kuchukuliana kila mmoja kwa heshima.

Mchango wa Watoa huduma – Watoa huduma wa afya na jamii wanatambuliwa kwa mchango wao wa afya, maisha na afya ya watu binafsi.

Mamlaka – Baadhi ya haki zinaweza kuathiriwa kama maamuzi ya sharia au ufuatiliaji uko katika mahali fulani.

Haki 8 za mkataba:

1. KUPATA – Haki ya kupata huduma za afya na jamii. Nina haki ya kupata huduma za afya na jamii zinazoendana na mahitaji yangu.

2. USALAMA – Haki ya kuwa salama kutokana na unyanyasaji .
Nina haki ya kuwa salama kutokana na unyanyasaji, au hatari ya unyanyasaji, na kuwa na haki za kisheria na za ubinadamu za kuheshimiwa na kudhaminiwa. Nina haki ya kupata huduma bila ubaguzi na unyanyasaji.

3. UBORA – Haki ya ubora wa juu wa huduma.
Nina haki ya kupokea huduma salama, za kuaminika, na za uratibu ambazo ni sahihi kwa mahitaji yangu na zinazotolewa kwa ustadi, na uwezo. Huduma ninazozipokea zinapaswa kuzingatia sheria, utaalamu wa viwango, kimaadili na mengine muhimu. Tukio lolote linalonihusisha linashughulikiwa kwa wazi ili kuboresha ufanisi.

4. HESHIMA – Haki ya kuheshimiwa. Nina haki ya kuheshima kwa busara na heshima. Nina haki ya kupata huduma ambazo zinaheshimu utamaduni wangu, imani, maadili na sifa zake binafsi.

5. HABARI – Haki ya kujulishwa.
Nina haki ya kufungua, kupata huduma wazi za mawasiliano, matibabu, kufanya chaguzi wa gharama kwa njia ambayo naweza kuelewa. Inapohitajika, nina haki ya kupata mkalimani mwenye utaalamu.

6. KUHUSIKA – Haki ya kuhusika ipasavyo. Nina haki ya kushiriki kikamilifu katika maamuzi na uchaguzi kuhusu huduma zilivyopagwa na kutolewa. Nina haki ya kusaidia na Kutetezi ili niweze kushiriki. Nina haki ya kutafuta ushauri au habari kutoka vyanzo vingine. Nina haki yaN kutoa, kushika au kutoa kibali changu mda wowote.

7. USIRI – Haki ya faragha na uaminifu. Nina haki ya kuhakikisha kuwa faragha yangu inaheshimiwa na habari zangu binafsi ni zasiri na salama. Taarifa binafsi kuhusu mimi inaweza isitolewe bila idhini yangu, isipokuwa utoaji taarifa unahitajika ili kupunguza au kuzuia tishio kubwa la maisha, usalama au inatakiwa na sheria. Nina haki ya kuomba na kupata rekodi yangu, isipokuwa kama kuna kizuizi cha kisheria .Ninaaweza kuteua mtu /watu ambaye habari zangu zinaweza kushirikishwa.

8. MAONI – Haki ya kutoa maoni na/au kulalamika. Nina haki ya kusikilizwa na kutoa maoni yangu, au kufanya malalamiko kuhusu huduma zinazotakiwa au zinazotolewa. Nina haki ya kuhakikisha malalamiko yangu yanashughulikiwa vizuri na mara moja, na bila ya adhabu inayoweza kutokana na malalamiko yaliyotolewa. Nina haki ya kupata mwakilishi wa uchaguzi wangu wa kunitetea wakati wa kufanya malalamiko. Maoni yangu na malalamiko yanasimamiwa kwa uwazi ili kuboresha maendeleo.

Wasiliana na hcscc

Kwa habari zaidi kuhusu mkataba wa HCSCC wa Haki za Huduma za Afya na Jamii katika Australia ya Kusini

Pigia simu huduma ya maulizo ya hcscc, Jumatatu - Ijumaa 3 asubuhi – 11 jioni kwa **8226 8666** au Vijijini SA kutoka simu ya ndani kwa **1800 232 007**

TTY
Simu **133 677**
Simu **1800 555 677** (Vijijini SA kutoka simu ya ndani)

Kama hatuwezi kujibu simu yako haraka, tafadhali acha ujumbe kwenye machine ya kujibu na tutakupigia mapema iwezekanavyo.

Andikia: **HCSCC,** PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Tembelea tovuti ya **HCSCC** kwa www.hcscc.sa.gov.au

Tuma barua pepe kwa **HCSCC**: info@hcscc.sa.gov.au

Tuma faksi **HCSCC** on **8226 8620**