

Ủy Viên phụ trách các khiếu nại về những Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng (HCSCC)



Quý vị hãy biết rõ quyền hạn của mình khi tiếp nhận một Dịch Vụ Y Tế hay Cộng Đồng

Hướng Dẫn về Hiến Chương của HCSCC liên quan đến các Quyền Hạn về các Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng ở Nam Úc

Giới thiệu về Hiến Chương của HCSCC

Đạo Luật về Khiếu Nại liên quan đến các Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng Nam Úc (2004) - **Hiến Chương về Quyền Hạn liên quan đến các Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng.**

Hiến Chương của HCSCC qui định quyền hạn của những người thường xuyên sử dụng các Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng ở Nam Úc, cũng như các người thân trong gia đình của họ, người chăm sóc và những người được đề cử để nhân danh cá nhân khác đang tìm kiếm hay sử dụng các dịch vụ này.

Các dịch vụ bao gồm nhiều loại dịch vụ y tế và cộng đồng ở các lãnh vực công, tư hoặc không thuộc chính quyền quản lý.

Hiến Chương của HCSCC sẽ được sử dụng bởi các thành phần sau đây:

Những người sử dụng dịch vụ:

- để giúp những người này hiểu được quyền hạn của họ khi tìm kiếm hay sử dụng các dịch vụ y tế và cộng đồng
- khi họ muốn khiếu nại với các giới cung cấp dịch vụ - nhằm giúp những người này truyền đạt được những quan ngại của chính họ

Các giới cung cấp dịch vụ

- để họ cung cấp cho những người sử dụng dịch vụ biết được quyền hạn của mình
- khi đáp ứng lại các khiếu nại - nhận diện và hành xử đúng vào những điểm bị khiếu nại
- phối hợp với những người sử dụng dịch vụ nhằm mục đích làm tốt hơn các dịch vụ này
- như là một phương tiện để cải tiến phẩm chất cá nhân
- để báo cáo cho HCSCC các khiếu nại và biện pháp xử lý các khiếu nại đó dựa trên các quyền hạn đã được đề cập trong Hiến Chương của HCSCC

Ủy Viên phụ trách các khiếu nại về những Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng

- để cung cấp thông tin, giáo dục và cố vấn về quyền hạn của những người sử dụng dịch vụ
- khi có khiếu nại được nêu lên cho HCSCC, sẽ quyết định xem nơi cung cấp dịch vụ có thi hành thỏa đáng hay không
- để theo dõi và báo cáo những phương cách giải quyết khiếu nại và các vấn đề có tính cách hệ thống để cải thiện dịch vụ

Hiến Chương của HCSCC có

5 Nguyên Tắc chỉ đạo:

Sự phong phú đa dạng - Xã hội Nam Úc được hình thành bởi những người có sự khác biệt về văn hóa, nhu cầu, giá trị và nếp sống và các điều này phải được công nhận và tôn trọng.

Khả năng đưa ra quyết định - Có người vì bệnh hoạn, thương tích, khiếm tật hay sự phát triển nên khả năng đưa ra các quyết định bị hạn chế. Khả năng bị hạn chế này có thể tạm thời hay vĩnh viễn, một phần hay toàn phần. Nếu một người có khả năng đưa ra quyết định bị hạn chế, các giới cung cấp dịch vụ phải hỗ trợ các biện pháp giúp người đó quyết định.

Nếu một người có khả năng quyết định bị hạn chế, giới cung cấp dịch vụ phải tham gia và tìm kiếm sự chấp thuận của người có thể quyết định thay, kể cả người đang chăm sóc cho người đó. Những cá nhân có khả năng quyết định bị giới hạn không được để bị thiệt thòi trong các dịch vụ y tế và cộng đồng.

Sự kết hợp làm việc - Sự kết hợp làm việc chân thành giữa những người sử dụng, người chăm sóc và giới cung cấp dịch vụ sẽ đem lại phẩm chất cao và sự an toàn cho các dịch vụ này cùng với thành quả tốt đẹp nhất như mong muốn. Việc này đòi hỏi sự chia sẻ các thông tin liên hệ và đối xử tôn trọng lẫn nhau.

Sự đóng góp của giới cung cấp dịch vụ - Giới cung cấp các dịch vụ y tế và cộng đồng được công nhận qua sự đóng góp của họ cho sự chăm sóc sức khỏe, hạnh phúc và phúc lợi của cá nhân.

Quyền lực - Một số quyền hạn có thể bị ảnh hưởng khi có những lệnh lạc hoặc tiến trình có liên quan đến pháp luật đang xảy ra.

8 quyền qui định trong hiến chương

1. VIỆC SỬ DỤNG - Quyền được sử dụng các dịch vụ y tế và cộng đồng.

Tôi có quyền được sử dụng các dịch vụ y tế và cộng đồng đáp ứng được những nhu cầu cá nhân của tôi.

2. SỰ AN TOÀN - Quyền được sống an toàn không bị ngược đãi.

Tôi có quyền được sống an toàn không bị ngược đãi, và những quyền về con người và pháp lý của tôi phải được tôn trọng và gìn giữ. Tôi có quyền nhận được các dịch vụ mà không bị kỳ thị hay sách nhiễu.

3. PHẨM CHẤT - Quyền được nhận các dịch vụ có phẩm chất cao

Tôi có quyền được nhận các dịch vụ an toàn, đáng tin cậy và được điều hợp, những dịch vụ này thích hợp với những nhu cầu của tôi và được cung cấp với sự lưu tâm, đúng với chuyên môn và đầy đủ năng lực. Những dịch vụ mà tôi nhận được phải tuân thủ theo các tiêu chuẩn phù hợp với pháp luật, nghiệp vụ, đạo đức và các yếu tố khác có liên hệ. Bất cứ trường hợp nào có liên quan đến tôi đều phải được làm việc công khai để bảo đảm có sự cải thiện tốt đẹp hơn.

4. SỰ TÔN TRỌNG - Quyền được đối xử với sự tôn trọng.

Tôi có quyền được đối xử một cách lịch sự, đúng phẩm giá và có sự tôn trọng. Tôi có quyền được nhận các dịch vụ có sự tôn trọng văn hóa, tôn giáo, các giá trị và những đặc thù cá nhân của tôi.

5. THÔNG TIN - Quyền được nhận thông tin

Tôi có quyền được nhận thông tin công khai, minh bạch và đúng lúc về những dịch vụ, phương cách điều trị, các giải pháp để lựa chọn và giá cả dưới một hình thức mà tôi có thể hiểu được. Khi cần thiết, tôi có quyền nhận được sự giúp đỡ của một người thông dịch có đầy đủ khả năng chuyên môn.

6. SỰ THAM GIA - Quyền được tham gia một cách tích cực

Tôi có quyền tham gia trọn vẹn trong các quyết định và sự lựa chọn các dịch vụ dự định hoặc dành cho tôi. Tôi có quyền nhận được sự hỗ trợ và bên vực để tôi có thể tham gia vào việc này. Tôi có quyền tìm kiếm sự giúp ý kiến cũng như các thông tin từ những nguồn khác. Tôi có quyền đưa ra, giữ lại hay thu hồi sự đồng ý của tôi vào bất cứ lúc nào tôi muốn.

7. SỰ RIÊNG TƯ - Quyền giữ kín những sự riêng tư và sự bảo mật.

Tôi có quyền đòi hỏi sự riêng tư của tôi phải được tôn trọng và những chi tiết cá nhân của tôi được bảo mật và cất giữ ở một nơi an toàn. Những chi tiết liên quan đến cá nhân tôi không được tiết lộ khi không có sự đồng ý của tôi trừ trường hợp sự tiết lộ đó cần thiết để giảm thiểu hay ngăn ngừa những đe dọa đến sinh mạng, hạnh phúc hay sự an toàn hoặc do yêu cầu của luật pháp. Tôi có quyền yêu cầu được xem xét hồ sơ cá nhân của tôi trừ khi trường hợp đó bị luật pháp giới hạn. Tôi có quyền đề cử một hoặc nhiều người có thể chia sẻ thông tin với tôi.

8. PHÊ BÌNH - Quyền được phê bình và / hay khiếu nại

Tôi có quyền được lắng nghe và phê bình hay khiếu nại về những dịch vụ mà tôi đang tìm kiếm, hay đã cung cấp cho tôi. Tôi có quyền đòi hỏi những khiếu nại của tôi phải được giải quyết đúng đắn và nhanh chóng, và không có sự trả thù vì việc khiếu nại đó. Tôi có quyền có người đại diện do tôi chọn lựa để hỗ trợ và bên vực cho tôi khi tôi khiếu nại. Những hồi đáp và khiếu nại của tôi phải được làm việc công khai để bảo đảm có sự cải tiến.

Muốn liên lạc với HCSCC:

Muốn biết thêm chi tiết Hiến Chương của HCSCC về các quyền hạn liên quan đến các Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng ở Nam Úc:

Hãy gọi điện thoại cho Dịch Vụ Giải Đáp Thắc Mắc của HCSCC ở số **8226 8666** từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, trong tuần từ Thứ Hai đến Thứ Sáu hoặc gọi số **1800 232 007** nếu quý vị gọi từ đường dây cố định ở vùng thôn quê Nam Úc.

ĐIÊN THOẠI DÀNH CHO NGƯỜI BỊ LĂNG TAI

Điện thoại số **133 677**

Điện thoại số **1800 555 677** (gọi từ đường dây cố định ở vùng thôn quê Nam Úc)

Nếu chúng tôi không thể trả lời điện thoại của quý vị ngay lập tức, xin quý vị để lại lời nhắn trong máy, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị sau đó.

Thư tín: **HCSCC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000**

Thăm trang nhà của **HCSCC** trên mạng thông tin toàn cầu: www.hcsc.sa.gov.au

Gửi E-mail cho **HCSCC**: info@hcsc.sa.gov.au

Gửi fax cho **HCSCC** ở số **8226 8620**