

Επίτροπος Παραπόνων Υγειονομικών και Κοινοτικών Υπηρεσιών (Health and Community Services Complaints Commissioner) (HCSCC)



Γνωρίζετε τα δικαιώματά σας όταν λαμβάνετε μια Υγειονομική ή Κοινοτική Υπηρεσία Ένας οδηγός για το Χάρτη των Δικαιωμάτων Υγειονομικών και Κοινοτικών Υπηρεσιών HCSCC (HCSCC Charter of Health and Community Services Rights) στη Νότιο Αυστραλία.

Σχετικά με το Χάρτη HCSCC (HCSCC Charter)

Ο Χάρτης Δικαιωμάτων Υγειονομικών και Κοινοτικών Υπηρεσιών (Charter of Health and Community Services Rights) του Νομοθετικού Διατάγματος περί Παραπόνων Υγειονομικών και Κοινοτικών Υπηρεσιών Νοτίου Αυστραλίας (South Australian Health and Community Services Complaints Act) (2004).

Ο Χάρτης HCSCC παραθέτει τα δικαιώματα ατόμων που χρησιμοποιούν τις περισσότερες υγειονομικές και κοινοτικές υπηρεσίες στη Νότιο Αυστραλία, και προς τα μέλη της οικογένειας, τους φροντιστές και τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους που ενεργούν εκ μέρους ενός ατόμου που ζητά ή χρησιμοποιεί μια υπηρεσία.

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν μια ευρεία ποικιλία υγειονομικών και κοινοτικών υπηρεσιών στους δημόσιους, ιδιωτικούς και μη κυβερνητικούς τομείς.

Ο Χάρτης HCSCC θα χρησιμοποιείται από:

Χρήστες υπηρεσιών:

- για να βοηθά τα άτομα να καταλαβαίνουν τα δικαιώματά τους όταν ζητούν ή χρησιμοποιούν μια υγειονομική ή κοινοτική υπηρεσία
- όταν εγείρουν ένα παράπονο με ένα παροχέα υπηρεσίας – για να βοηθά να γνωστοποιούνται οι ανησυχίες

Παροχείς υπηρεσιών:

- για να πληροφορούν τους χρήστες υπηρεσιών για τα δικαιώματά τους
- όταν ανταποκρίνονται σε ένα παράπονο – για να εντοπίζουν και να ενεργούν σχετικά με τον τομέα/τους τομείς ανησυχίας
- για να συνεργάζονται με χρήστες υπηρεσιών για βελτιώσεις υπηρεσιών
- ως εργαλείο βελτίωσης ποιότητας επικεντρωμένο στο άτομο
- για να αναφέρει στο hcsc σχετικά με παράπονα και μέτρα που λαμβάνονται σε ανταπόκριση προς αυτά, συσχετιζόμενα με τα δικαιώματα του Χάρτη HCSCC

Τον Επίτροπο Παραπόνων Υγειονομικών & Κοινοτικών Υπηρεσιών:

- για να παρέχει πληροφορίες, εκπαίδευση και συμβουλές σχετικά με τα δικαιώματα των χρηστών υπηρεσιών
- όταν γίνεται ένα παράπονο στο hcsc για να κρίνει κατά πόσον ο παροχέας υπηρεσιών ενέργησε ικανοποιητικά
- για να παρακολουθεί και αναφέρει τάσεις παραπόνων και συστηματικά θέματα για να βελτιώνονται οι υπηρεσίες.

Ο Χάρτης HCSCC έχει:

5 Κατευθυντήριες αρχές:

Ποικιλομορφία – η κοινωνία της Νοτίου Αυστραλίας αποτελείται από άτομα με διαφορετικές κουλτούρες, ανάγκες, αξίες και τρόπους ζωής και αυτό πρέπει να αναγνωρίζεται και να τυγχάνει σεβασμού.

Ικανότητα λήψης αποφάσεων – Μερικά άτομα μπορεί να έχουν μειωμένη ικανότητα να παίρνουν αποφάσεις λόγω ασθένειας, τραυματισμού, αναπηρίας ή ανάπτυξης. Η μειωμένη ικανότητα μπορεί να είναι προσωρινή ή μόνιμη, μερική ή πλήρης. Αν ένα άτομο έχει μειωμένη ικανότητα λήψης αποφάσεων, ο παροχέας υπηρεσιών θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα υποστηριζόμενης λήψης αποφάσεων.

Αν ένα άτομο έχει μειωμένη ικανότητα λήψης αποφάσεων, ο παροχέας υπηρεσιών πρέπει να εμπλέκει ή να επιζητά τη συγκατάθεση αντικαταστάτη λήπτη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένου ενός φροντιστή. Άτομα με μειωμένη ικανότητα λήψης αποφάσεων δεν πρέπει να μειονεκτούν στην παροχή υγειονομικών και κοινοτικών υπηρεσιών.

Συνεργασία – Η γνήσια συνεργασία μεταξύ χρηστών υπηρεσιών, φροντιστών και παροχέων προάγει ασφαλείς, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Αυτό απαιτεί να ανταλλάζουν σχετικές πληροφορίες και να μεταχειρίζονται ο ένας τον άλλο με σεβασμό.

Συμβολή Παροχέων – Οι παροχές υγειονομικών και κοινοτικών υπηρεσιών αναγνωρίζονται για τη συμβολή τους στην υγειονομική φροντίδα, ευεξία και ευημερία των ατόμων.

Δικαιοδοσία – Μερικά δικαιώματα μπορούν να επηρεάζονται όταν τίθενται σε εφαρμογή νομικές εντολές ή διαδικασίες.

8 δικαιώματα του Χάρτη:

1. ΠΡΟΣΒΑΣΗ – Δικαίωμα πρόσβασης σε υγειονομικές και κοινοτικές υπηρεσίες. Έχω δικαίωμα πρόσβασης σε υγειονομικές και κοινοτικές υπηρεσίες που ικανοποιούν τις αναγνωρισμένες ανάγκες μου.

2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ – Δικαίωμα ασφάλειας από κακομεταχείριση.

Έχω δικαίωμα να είμαι ασφαλής από κακομεταχείριση, ή τον κίνδυνο κακομεταχείρισης, και τα νομικά και ανθρώπινα δικαιώματά μου να τυγχάνουν σεβασμού και να υποστηρίζονται. Έχω δικαίωμα να λαμβάνω υπηρεσίες απαλλαγμένες από διακρίσεις και παρενόχληση.

3. ΠΟΙΟΤΗΤΑ – Δικαίωμα για υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Έχω δικαίωμα να λαμβάνω ασφαλείς, αξιόπιστες, συντονισμένες υπηρεσίες που είναι κατάλληλες για τις ανάγκες μου και οι οποίες να μου παρέχονται με φροντίδα, δεξιότητα και ικανότητα. Οι υπηρεσίες που λαμβάνω θα πρέπει να συμμορφώνονται με νομικές, επαγγελματικές, ηθικές και άλλες σχετικές προδιαγραφές. Οποιαδήποτε περιστατικά στα οποία εμπλέκομαι αντιμετωπίζονται απροκάλυπτα για να διασφαλίζονται βελτιώσεις.

4. ΣΕΒΑΣΜΟΣ – Δικαίωμα μεταχείρισης με σεβασμό. Έχω δικαίωμα να τυγχάνω μεταχείρισης με ευγένεια, αξιοπρέπεια και σεβασμό. Έχω δικαίωμα να λαμβάνω υπηρεσίες που σέβονται την κουλτούρα μου, τα πιστεύω μου, τις αξίες μου και τα προσωπικά χαρακτηριστικά μου.

5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ – Δικαίωμα να πληροφορούμαι.

Έχω δικαίωμα για ανοιχτή, σαφή και έγκαιρη επικοινωνία σχετικά με υπηρεσίες, θεραπευτική αγωγή, επιλογές και έξοδα με τρόπο που μπορώ να καταλάβω. Όταν χρειάζεται, έχω το δικαίωμα για ικανό επαγγελματία διερμηνέα.

6. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ – Δικαίωμα για ενεργό συμμετοχή. Έχω δικαίωμα να συμμετέχω πλήρως σε αποφάσεις και επιλογές σχετικά με υπηρεσίες που προγραμματίζονται και λαμβάνονται. Έχω δικαίωμα για υποστήριξη και συνηγορία ούτως ώστε να μπορώ να συμμετέχω. Έχω δικαίωμα να ζητώ συμβουλή ή πληροφορίες από άλλες πηγές. Έχω δικαίωμα να δίνω, να αρνούμαι ή να αποσύρω τη συγκατάθεσή μου οποιαδήποτε στιγμή.

7. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ – Δικαίωμα για προστασία απορρήτου και εμπιστευτικότητα. Έχω δικαίωμα να σέβονται το απόρρητό μου και να τηρούνται οι προσωπικές μου πληροφορίες εμπιστευτικές και ασφαλείς. Προσωπικές πληροφορίες για μένα δεν μπορούν να αποκαλύπτονται χωρίς τη συγκατάθεσή μου, εκτός αν η αποκάλυψη απαιτείται για μείωση ή πρόληψη μιας σοβαρής απειλής στη ζωή, την ευεξία ή την ασφάλειά μου ή απαιτείται δια νόμου. Έχω δικαίωμα να ζητώ και να εξασφαλίζω πρόσβαση στα στοιχεία μητρώου μου, εκτός αν υπάρχει σε ισχύ νομικός περιορισμός. Μπορώ να ορίζω άτομο/α με τα οποία μπορούν να μοιράζονται πληροφορίες.

8. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – Δικαίωμα να κάνω παρατηρήσεις ή/και παράπονα. Έχω δικαίωμα να ακούγεται η γνώμη μου και να κάνω παρατηρήσεις σχετικά με, ή να κάνω παράπονα για, υπηρεσίες που ζητούνται ή παρέχονται σε μένα. Έχω δικαίωμα το παράπονό μου να τυγχάνει μεταχείρισης σωστά και έγκαιρα, και χωρίς αντίποινα ως αποτέλεσμα του ότι έχω κάνει παράπονο. Έχω δικαίωμα για αντιπρόσωπο της επιλογής μου για να με υποστηρίξει και να συνηγορεί για μένα όταν κάνω ένα παράπονο. Τα σχόλια και τα παράπονά μου αντιμετωπίζονται απροκάλυπτα για να εξασφαλίζονται βελτιώσεις.

Επικοινωνία με το HCSCC

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Χάρτη Δικαιωμάτων Υγειονομικών και Κοινοτικών Υπηρεσιών HCSCC στη Νότιο Αυστραλία

Καλέστε την Υπηρεσία Πληροφοριών HCSCC (HCSCC Enquiry Service), Δευτέρα - Παρασκευή 9πμ - 5μμ στο 8226 8666 ή για Επαρχιακή ΝΑ από σταθερή γραμμή τηλεφώνου στο 1800 232 007

TTY (Τηλέτυπο)
Τηλέφωνο 133677
Τηλέφωνο 1800 555 677 (Επαρχιακή ΝΑ από σταθερή γραμμή τηλεφώνου)

Αν δεν μπορούμε να απαντήσουμε στο τηλεφώνημά σας αμέσως, παρακαλείστε να αφήσετε μήνυμα στον αυτόματο τηλεφωνητή και θα σας πάρουμε εμείς πίσω.

Γράψτε στο: HCSCC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Επισκεφθείτε τον ιστοχώρο του HCSCC στο www.hcsc.sa.gov.au

Στείλτε email στο HCSCC: info@hcsc.sa.gov.au

Στείλτε φάξ στο HCSCC στον αριθμό 8226 8620