

Commissario per i Reclami su Servizi di Sanità e Comunitari Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC)



Conosci i tuoi diritti, quando ricevi un servizio di sanità o comunitario.

Guida allo Statuto HCSCC dei Diritti ai Servizi di Sanità e Comunitari in South Australia

Lo Statuto HCSCC

La legge del South Australia sui Reclami su Servizi di Sanità e Comunitari (2004)

**Lo Statuto dei Diritti ai Servizi di Sanità e Comunitari
(Charter of Health and Community Services Rights).**

Lo Statuto HCSCC stabilisce i diritti degli utenti della maggior parte dei servizi di sanità e comunitari in South Australia, e dei familiari, badanti e rappresentanti che agiscono per conto di una persona che richiede o usa un servizio.

I servizi includono un'ampia serie di servizi di sanità e comunitari nei settori pubblico, privato e non governativo.

Lo Statuto HCSCC si applica:

agli utenti dei servizi:

- per aiutare a comprendere i propri diritti quando richiedono o utilizzano un servizio di sanità o comunitario
- quando presentano un reclamo a un erogatore di servizi – per aiutare a comunicare le ragioni del reclamo.

agli erogatori di servizi:

- per informare gli utenti dei servizi sui loro diritti
- per rispondere a un reclamo - per identificare le aree che causano preoccupazione e intervenire
- per discutere con gli utenti i possibili miglioramenti dei servizi
- come strumento di miglioramenti di qualità centrati sulla persona
- per riferire al Commissario HCSCC sui reclami presentati e sulle misure adottate in risposta, secondo i diritti stabiliti nello Statuto HCSCC

al Commissario per i Reclami su Servizi di Sanità e Comunitari

- per fornire informazioni, educazione e consigli sui diritti degli utenti dei servizi
- quando viene presentato un reclamo al Commissario, per determinare se l'erogatore del servizio ha agito in maniera ragionevole
- per seguire e riferire sulle tendenze dei reclami e sui problemi di sistema, al fine di migliorare i servizi.

Lo Statuto HCSCC ha:

5 Principi-guida

Diversità – La società del South Australia è composta di persone di differenti culture, bisogni, valori e modi di vita e questo deve essere riconosciuto e rispettato.

Capacità di prendere decisioni – Alcune persone possono avere una capacità ridotta di prendere decisioni a causa di malattie, infortuni, disabilità o sviluppo. La capacità ridotta può essere temporanea o permanente, parziale o totale. Se una persona ha una capacità ridotta di prendere decisioni, l'erogatore di servizi dovrebbe fare in modo che le decisioni siano prese con un sostegno appropriato.

Se la persona ha una capacità ridotta di prendere decisioni, l'erogatore di servizi deve coinvolgere o richiedere il consenso di una persona che si sostituisca nella decisione, come ad esempio la persona badante. Gli individui con capacità ridotta di prendere decisioni non devono essere svantaggiati nell'erogazione di servizi di sanità o comunitari.

Collaborazione – Una collaborazione genuina fra utenti dei servizi, badanti ed erogatori promuove servizi sicuri e di alta qualità e i migliori risultati possibili. Questo richiede condivisione delle informazioni di rilievo e rispetto reciproco

Contributo degli erogatori – Gli erogatori di servizi di sanità e comunitari vengono riconosciuti per il loro contributo alle cure sanitarie, al benessere e all'assistenza della persona.

Autorità – Alcuni diritti possono essere limitati quando sono in corso procedure o disposizioni legali.

8 Diritti statutori:

1. ACCESSO – Diritto di accesso ai servizi di sanità e comunitari. Io ho diritto di accesso ai servizi di sanità e comunitari che soddisfino i miei bisogni identificati.

2. SICUREZZA – Diritto a essere protetti da abusi.

Io ho diritto a essere al sicuro da abusi, o dal rischio di abusi, e ad ottenere il rispetto e la difesa dei miei diritti legali e umani. Ho diritto a beneficiare dei servizi, al riparo da discriminazione e molestie.

3. QUALITA' – Diritto a servizi di alta qualità.

Io ho diritto a ricevere servizi sicuri, affidabili e coordinati, che siano appropriati alle mie esigenze e siano erogati con cura, abilità e competenza. I servizi che ricevo devono osservare gli standard legali, professionali, etici e altri standard di rilievo. Qualsiasi incidente che mi coinvolga va gestito in modo aperto per assicurare miglioramenti.

4. RISPETTO – Diritto a essere trattati con rispetto. Io ho diritto a essere trattato/a con cortesia, dignità e rispetto. Ho diritto a ricevere servizi che rispettino la mia cultura, le mie credenze, valori e caratteristiche personali.

5. INFORMAZIONE – Diritto a essere informati.

Io ho diritto a una comunicazione aperta, chiara e tempestiva su servizi, trattamento, opzioni e costi, in una maniera che io possa comprendere. Quando è necessario, ho diritto a un interprete competente e professionista.

6. PARTECIPAZIONE – Diritto a partecipare attivamente. Io ho diritto a essere coinvolto pienamente in decisioni e scelte sui servizi programmati e ricevuti. Ho diritto al sostegno e al patrocinio in modo da poter partecipare. Ho diritto a cercare consigli o informazioni da altre fonti. Ho diritto a dare, trattenere o ritirare il mio consenso in qualsiasi momento.

7. PRIVACY – Diritto alla privacy e alla riservatezza. Io ho diritto al rispetto della mia privacy e che le mie informazioni personali rimangano confidenziali e sicure. Le informazioni personali su di me non possono essere rivelate senza il mio consenso, a meno che le informazioni siano richieste per ridurre o prevenire una grave minaccia alla vita, al benessere o alla sicurezza, o siano richieste dalla legge. Ho diritto a richiedere e a ottenere accesso ai miei dati registrati, salvo che non sia in atto una restrizione legale. Io posso nominare una o più persone con cui le informazioni possono essere condivise.

8. COMMENTI – Diritto a fare commenti e / o reclamare. Io ho diritto a essere ascoltato/a e a fare commenti o presentare reclami sui servizi richiesti o ricevuti da me. Ho diritto che il mio reclamo sia trattato in maniera appropriata e tempestiva, e senza rappresaglie per aver presentato un reclamo. Ho diritto a un rappresentante di mia scelta per sostenere e promuovere le mie richieste quando presento un reclamo. Le mie osservazioni e i reclami vanno gestiti apertamente per assicurare miglioramenti.

Come contattare HCSCC

Per ulteriori informazioni sullo Statuto HCSCC sui Diritti di Sanità e Comunitari in South Australia

Telefonare al Servizio Informazioni HCSCC, Lunedì – Venerdì 9.00 – 17.00 al numero **8226 8666** oppure per le zone rurali del South Australia da una linea fissa al numero **1800 232 007**

TTY
Tel. **133 677**
Tel. **1800 555 677** (Zone rurali del South Australia da una linea fissa)

Se non possiamo rispondere subito alla telefonata, lasciate un messaggio alla segreteria telefonica e vi richiameremo.

Scrivete a: **HCSCC**, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Visitate il sito web: **HCSCC** www.hcsc.sa.gov.au

Mandate un email a **HCSCC**: info@hcsc.sa.gov.au

Mandate un fax a **HCSCC** al numero **8226 8620**