

Уполномоченный Комиссии по рассмотрению жалоб на медицинское обслуживание и социально-бытовые услуги

(Health and Community Services Complaints Commissioner - HCSCC)

Знайте ваши права при получении медицинских и социально-бытовых услуг Руководство по Уставу HCSCC о правах на получение медицинских и социально-бытовых услуг

Об уставе HCSCC

Закон Южной Австралии 2004 г. о подаче жалоб на медицинские и социально-бытовые услуги
Устав о правах на получение медицинских и социально-бытовых услуг.

Устав HCSCC определяет права людей, которые пользуются большинством медицинских и социально-бытовых услуг в Южной Австралии, а также членов их семей, лиц, оказывающих за ними уход и представителей, действующих от имени лица, намеревающегося получить услуги.

Услуги включают в себя широкий спектр медицинских и социально-бытовых услуг в государственном, частном и неправительственном секторах.

Устав HCSCC предназначен для:

Пользователей услуг:

- чтобы помочь людям понять их права, если они намереваются пользоваться или пользуются медицинскими и социально-бытовыми услугами
- при подаче жалобы поставщику услуг, чтобы помочь высказать вопросы, вызывающие озабоченность

Поставщиков услуг:

- чтобы информировать пользователей услуг об их правах
- при ответе на жалобу - выявить и принять меры по устранению недостатков
- чтобы взаимодействовать с пользователями услуг по улучшению обслуживания
- как лично-ориентированный инструмент повышения качества
- для подачи отчёта в hcsc о жалобах и принятых ответных мерах в соответствии с правами, предоставляемыми Уставом HCSCC

Уполномоченного Комиссии по рассмотрению жалоб по медицинскому обслуживанию и социально-бытовым услугам:

- чтобы предоставлять информацию, обучение и консультирование о правах потребителей услуг
- когда жалоба подается в hcsc, определить, являлись ли действия поставщика услуг оправданными
- для наблюдения за тенденциями в подаваемых жалобах и системных проблемах, а также составлению по ним отчётов с целью повышения качества услуг

Устав HCSCC имеет:

5 Руководящих принципов:

Этнокультурное многообразие – Южно-австралийское общество состоит из людей, которые принадлежат к различным культурам и имеют различные нужды, ценности и образ жизни. Это необходимо признавать и относиться с уважением.

Способность принимать решения – Некоторые люди могут иметь нарушение способности принимать решения по причине болезни, травмы, инвалидности или развития. Нарушенная способность может быть временной или постоянной, частичной или полной. Если у человека нарушена способность принятия решений, поставщик услуг должен организовать ему поддержку в принятии решений.

Если у человека нарушена способность принятия решений, поставщик услуг должен включить согласие или получить согласие, лица, которое принимает решение от имени человека, пользующегося услугами, включая лиц, оказывающих уход. Люди с нарушенной способностью принятия решений, не должны оказаться в невыгодном положении при обеспечении медицинскими и социально-бытовыми услугами.

Партнерство - подлинное партнерство между пользователями, лицами, осуществляющими уход, и поставщиками услуг способствует предоставлению безопасного, высококачественного обслуживания и обеспечивает наилучшие результаты. Это требует обмена соответствующей информацией и уважительного отношения друг к другу.

Вклад, вносимый поставщиками услуг - Поставщики медицинских и социально-бытовых услуг признаются за их вклад в здравоохранение, благосостояние и благополучие людей.

Органы Власти - Некоторые права могут быть затронуты в результате юридических решений или процессов.

8 Права, предоставляемые уставом:

1. ДОСТУП – Право на получение медицинских и социально-бытовых услуг. Я имею право на доступ к медицинским и социально-бытовым услугам, которые соответствуют моим потребностям.

2. БЕЗОПАСНОСТЬ – Право быть защищённым от плохого обращения.

Я имею право быть защищённым от плохого обращения, или риска плохого обращения, и мои юридические права и права человека уважаются и защищаются. У меня есть право быть свободным от дискриминации и преследований при получении услуг.

3. КАЧЕСТВО – Право на высокое качество услуг.

У меня есть право на получение безопасных, надежных, скоординированных услуг, которые соответствуют моим потребностям и предоставляются компетентно, бережно и на высоком квалификационном уровне. Услуги, которые я получаю должны соответствовать правовым, профессиональным, этическим и другим соответствующим стандартам. Любые инциденты, связанные со мной решаются открыто для обеспечения улучшения обслуживания.

4. УВАЖЕНИЕ – Право на уважительное отношение.

У меня есть право на то, чтобы ко мне относились вежливо, с уважением и уважали мое достоинство. У меня есть право на получение услуг, которые уважают мою культуру, убеждения, ценности и личностные характеристики.

5. ИНФОРМАЦИЯ – Право на получение информации.

У меня есть право на получение открытой, четкой и своевременной информации об услугах, лечении, вариантах выбора и стоимости услуг, предоставленной в понятной для меня форме. При необходимости, у меня есть право на предоставление мне компетентного и профессионального переводчика.

6. УЧАСТИЕ – Право на активное участие.

Я имею право принимать активное участие в принятии решений, и в выборе планируемых и предоставляемых услуг. У меня есть право на поддержку и защиту своих интересов, чтобы я мог участвовать в принятии решений. Я имею право на получение совета или информации из других источников. Я имею право давать, не давать или отменять свое согласие в любое время.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ – Право на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность.

У меня есть право на уважение неприкосновенности моей частной жизни и на конфиденциальность и безопасность моей личной информации. Личная информация обо мне, не может быть раскрыта без моего согласия, за исключением случаев, когда такое раскрытие требуется, чтобы уменьшить или предотвратить серьезную угрозу для жизни, благополучия или безопасности или требуется по закону. У меня есть право запрашивать и получать доступ к моей информации, за исключением случаев, когда имеются правовые ограничения на её получение. Я могу назначить человека/людей, которые могут иметь доступ к моей информации.

8. ВЫРАЖЕНИЕ МНЕНИЯ – Право на выражение своего мнения и на жалобы.

У меня есть право быть выслушанным, право на выражение своего мнения, или подачу жалобы об услугах, которыми я намереваюсь пользоваться или пользуюсь. Я имею право на то, чтобы мои жалобы рассматривались должным образом, в кратчайшие сроки и без возмездия, как результат того, что подал жалобу. У меня есть право на представителя по моему выбору, который будет оказывать мне поддержку и будет защищать мои интересы при подаче жалобы. Мои отзывы и жалобы рассматриваются открыто для обеспечения улучшения обслуживания.

Контактируйте hcsc

Для получения дополнительной информации об Уставе HCSCC о правах на получение медицинских и социально-бытовых услуг в Южной Австралии

Обращайтесь в справочную службу с понедельника по пятницу 9:00 – 17:00 по телефону 8226 8666, а в сельской местности Южной Австралии по стационарному телефону 1800 232 007

Телетайп
Телефон 133 677
Телефон 1800 555 677 (в сельской местности Южной Австралии по стационарному телефону)

Если мы не можем ответить на ваш звонок сразу, пожалуйста, оставьте сообщение на автоответчике, и мы свяжемся с вами.

Посетите: HCSCC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Посетите веб-сайт HCSCC www.hcsc.sa.gov.au

Отправьте электронную почту HCSCC: info@hcsc.sa.gov.au

Отправьте факс в HCSCC по номеру 8226 8620