

# Председник жалбене комисије здравствених и друштвених служби (HCSCC)

Треба да знате своја права када добијате услуге од здравствених и друштвених служби  
HCSCC Повеља о правима клијената здравствених и друштвених служби у Јужној Аустралији



## Информације о HCSCC Повељи

Повеља о правима при кориштењу здравствених и друштвених служби је заснована на закону о жалбама против здравствених и друштвених служби у Јужној Аустралији који важи од 2004 године.

HCSCC Повеља наводи права људи који користе већину услуга здравствених и друштвених служби у Јужној Аустралији и права чланова породице, неговатеља и лица именованих да заступају лице које тражи или користи одређену услугу.

Услуге укључују широк опсег услуга здравствених и друштвених служби у јавним, приватним и не-државним секторима.

## HCSCC Повељу ће користити:

### Корисници услуга:

- да помогну људима да разумеју своја права када траже или већ користе услуге здравствених и друштвених служби
- када улажу жалбу против извршиоца услуге – да помогну људима при разговарању о проблемима који су наведени у жалби

### Извршиоци услуга:

- да информишу кориснике услуга о њиховим правима
- када одговарају на жалбу – да идентификују и да раде на решавању проблема наведених у жалби
- да раде у сарадњи са корисницима услуга на побољшању услуга
- да раде на побољшању квалитета услуга за сваког појединца
- да обавесте hcscs у вези жалбе и предузетих корака да се реши та жалба на основу права наведених у HCSCC Повељи.

## Председник жалбене комисије здравствених и друштвених служби треба:

- да обезбеди информације, обуку и савете у вези права корисника услуга
- када се жалба поднесе, председник комисије треба да испита да ли је извођач услуга одрадио све правилно
- да прати и обавештава о новим идејама у вези жалби и других системских питања да би побољшао услуге

HCSCC Повеља има:

## 5 основних принципа:

**Разноликост** – Јужно аустралијско друштво се састоји од људи разних култура, потреба, вредности и начина живота и ово треба да се прихвати и поштује.

**Могућност доношења одлука** – Неки људи могу да имају ограничену способност да доносе одлуке, због болести, повреде, онеспособљености или развоја. Ограничена способност доношења одлука може да буде привремена или трајна, парцијална или потпуна. Ако лице има ограничену способност да доноси одлуке, извршилац услуга треба да обезбеди подршку при доношењу одлука. Ако лице има ограничену способност да доноси одлуке, извршилац услуга мора да тражи одобрење од именованог доносиоца одлука што укључује и неговатеља. Појединци који имају ограничену способност да доносе одлуке не смеју бити оштећени при кориштењу здравствених и друштвених услуга.

**Партнерство** – Право партнерство између корисника услуга, неговатеља и извршиоца услуга развија услуге високог квалитета и доноси најбоље резултате. Ово захтева размену корисних информација и међусобно поштовање.

**Допринос извршиоца услуга** – Извршиоци здравствених и друштвених услуга су познати по свом доприносу здравственој нези и добробити појединаца.

**Судске наредбе** – нека права могу бити измењена судском наредбом и судским процесом

## 8 Права Повеље:

**1. ПРИСТУП – Право приступа здравственим и друштвеним службама.** Ја имам право приступа здравственим и друштвеним службама које могу да изађу у сусрет мојим потребама и реше мој проблем.

### 2. БЕЗБЕДНОСТ – Право на безбедност.

Ја имам право на безбедност и не смем да доживљавам малтретирање или ризик од малтретирања и имам право на то да моја легална и људска права буду поштована. Имам право на услуге без дискриминације и малтретирања.

### 3. КВАЛИТЕТ – Право на услуге високог квалитета.

Ја имам право да примам услуге које су безбедне, одговорно извршаване и координисане и које одговарају мојим потребама као и услуге које се извршавају брижно, вешто и компетентно. Услуге које примам треба да одговарају легалним, професионалним, етичким и осталим релевантним стандардима. Решавање инцидената мора бити отворено да би се остварило побољшање.

**4. ПОШТОВАЊЕ – Право да се према мени опходи уз поштовање.** Ја имам право да се према мени опходи културно, са достојанством и поштовањем. Имам право на услуге које поштују моју културу, веровање, вредности и личне особине.

### 5. ИНФОРМИСАНОСТ – Право на информисаност.

Ја имам право на отворену, јасну и правовремену информисаност у вези услуга, лечења, опција и цена на начин који ћу да разумем. Ако је потребно, имам право на помоћ од стране компетентног, професионалног преводиоца.

**6. УЧЕСТВОВАЊЕ – Право да активно учествујем.** Имам право на потпуну укљученост у одлуке и избор у вези услуга које се планирају и које добијам. Имам право на подршку и савет тако да могу да учествујем. Имам право да тражим савет или информације из других извора. Имам право да своје одобрење одгодим или повучем у било које време.

**7. ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА – Право на поверљивост личних података.** Имам право на поштовање моје приватности и да се моји лични податци чувају поверљиво и безбедно. Моји лични податци не могу бити на располагању никоме без мог одобрења осим ако је откривање података важно да би се умањила или спречила опасност по живот, добробити или безбедност како налаже закон. Имам право да тражим приступ свом здравственом картону ако не постоји неко правно ограничење. Ја имам право да именујем лица која могу имати приступ подацима у мом здравственом картону.

**8. ПРИМЕДБЕ – Право на примедбе или жалбу.** Имам право на примедбе или жалбу у вези услуга које ми се нуде и да моје мишљење буде саслушано. Моја жалба треба да се реши правилно и брзо и без да трпим последице због уложене жалбе. Имам право да изаберам представника који ће ми пружати подршку и савет при улагању жалбе. Моја жалба треба да се решава отворено да би се решила на најбољи начин.

Контактирајте hcsc

За више информација у вези HCSC Повеље о правима клијената здравствених и друштвених служби у Јужној Аустралији

Назовите hcsc Службу за информације, од понедељка до петка 9.00 – 17.00 на број 8226 8666 или из унутрашњости Јужне Аустралије са фиксног телефона на број 1800 232 007

(TTY) телепринтер  
Број телефона 133 677  
Број телефона 1800 555 677 (из унутрашњости Јужне Аустралије са фиксног телефона)

Ако не можемо одмах да се јавимо на ваш позив, молимо да оставите уснимљену поруку и ми ћемо вас назвати.

Пишите нам на адресу: HCSC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Посетите HCSC вебсајт [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

Пошаљите е-мејл на адресу HCSC: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

Пошаљите факс за HCSC на број 8226 8620