

## Комисар по жалбите в здравеопазването и обществените услуги (HCSCC)

Знайте правата си при получаване на Здравни или Обществени Услуги  
Наръчник за Хартата на Правата при Здравните и Обществените Услуги в Южна Австралия

### Относно Хартата на Комисаря по Жалбите в Здравеопазването и Обществените услуги

Южно-Австралийският Акт по Жалбите за Здравеопазването и Обществените Услуги (2004 г.) **Харта за Правата при Здравните и Обществените Услуги.**

Хартата регламентира правата на хората, ползващи най-много здравни и обществени услуги в Южна Австралия, както и на членовете на семействата, болногледачите и номинираните лица, които действат от името на лицето, което търси или ползва услуга.

Услугите включват широк спектър от здравни и обществени услуги в държавния, частния и неправителствения сектор.

**Хартата на Комисаря по Жалбите в Здравеопазването и Обществените Услуги ще се ползва от:**

#### **Потребителите на услуги:**

- за да се помогне на хората да разберат правата си, когато търсят или използват здравни или обществени услуги
- когато желаят да подават жалба срещу доставчик на услуги - да им се помогне да предадат проблемите, които ги тревожат

#### **Доставчиците на услуги:**

- да информират потребителите на услуги за техните права
- когато отговарят на подадена жалба - да идентифицират и да действат по отношение на проблемната област
- да взаимодействат с потребителите на услуги за подобряване на услугите
- като средство за подобряване на качеството, което е изградено около потребностите на отделния индивид
- да докладват на Комисаря по Жалбите в Здравеопазването и Обществените Услуги за оплакванията и предприетите в отговор на тях мерки, свързани с правата според Хартата на Комисаря по Жалбите в Здравеопазването и Обществените Услуги

#### **Комисарят по Жалбите в Здравеопазването и Обществените Услуги:**

- да предостави информация, обучение и консултация за правата на потребителите на услуги
- когато е подадена жалба до Комисаря по Жалбите в Здравеопазването и Обществените Услуги, да определи дали доставчикът на услуги е действал основателно

- да наблюдава и докладва тенденциите и системните проблеми на жалбите за подобряване на услугите

Хартата на Комисаря по Здравеопазването и Обществените Услуги включва:

## 5 Ръководни принципа:

**Разнообразие** – Обществото на Южна Австралия се състои от хора от различни култури, с различни потребности, ценности и начин на живот и това трябва да бъде признато и зачитано.

**Капацитет за вземане на решения** - Някои хора може да имат недостатъчен капацитет за вземане на решения, поради заболяване, злополука, инвалидност или степен на развитие. Недостатъчният капацитет може да бъде временен или постоянен, частичен или цялостен. Ако човек има недостатъчен капацитет за вземане на решения, то доставчикът на услуги трябва да даде възможност за вземане на решение с указване на външна помощ. Ако човек има недостатъчен капацитет за вземане на решения, доставчикът на услугата трябва да включи или да потърси съгласието на заместник при вземане на решения, включително на болногледача. Индивидите с недостатъчен капацитет за вземане на решения, не трябва да бъдат поставени в неравностойно положение при предоставянето на здравни или обществени услуги.

**Партньорство** - Истинско партньорство между потребителите на услуги, болногледачите и доставчиците на услуги, насърчава безопасно, висококачествено обслужване и най-добрите възможни резултати. Това изисква обмяна на полезна информация и отнасяне с взаимно уважение.

**Приносът на доставчика** - Доставчиците на здравни и обществени услуги, са признати заради техния принос към здравеопазването, благосъстоянието и хуманното отношение към индивидите

**Власт**- Някои права могат да бъдат засегнати, когато са в сила съответни правни разпоредби или процеси.

## 8 Права на Хартата:

**1. Достъп - Правото на достъп до здравни и обществени услуги.** Имам право на достъп до здравни и обществени услуги, които отговарят на моите определени нужди.

**2. БЕЗОПАСНОСТ - Правото да бъда защитен/а от грубо отношение.** Имам право да бъда защитен/а от грубо отношение или от риск за грубо отношение и да са спазени и отстоявани моите юридически и човешки права. Имам право да получавам услуги без дискриминация и тормоз.

### **3. КАЧЕСТВО- Правото на услуги с високо качество.**

Имам право да получавам безопасни, надеждни и координирани услуги, които са подходящи за моите нужди и предоставени с грижа, умение и компетентност. Услугите, които получавам, трябва да спазват законните, както и професионални, етични и други съответни стандарти. Всякакви инциденти, в които съм замесен/а, да се разглеждат открито, за да гарантират усъвършенстване

**4. УВАЖЕНИЕ - Правото да се отнасят към мен с уважение.** Имам право на учтиво и достойно отношение и уважение. Имам право да получавам услуги, които зачитат моята култура, вяра, ценности и личностни характеристики

### **5. ИНФОРМАЦИЯ - Правото да бъда информиран/а.**

Имам право на открита, ясна и навременна комуникация за услуги, лечение, възможности и разноси по начин, който мога да разбера. Когато е необходимо, имам право на компетентен професионален преводач.

**6. УЧАСТИЕ – Правото да участвам активно.** Имам право да участвам пълноценно при избора и вземането на решения относно планираните и получени услуги. Имам право на подкрепа и застъпничество, за да мога да взимам участие. Имам право да потърся съвет или информация от други източници. Имам право да дам, да задържа или да оттегля съгласието си по всяко време.

**7. ПОВЕРИТЕЛНОСТ - Правото на защита на личната информация и конфиденциалност.** Имам право да се уважава моята лична информация и да се пази конфиденциалността и сигурността на личните ми данни. Личната ми информация не може да бъде разкривана без мое съгласие, освен ако не се изисква оповестяването за намаляване или предотвратяване на сериозна заплаха за живота, благополучието, или безопасността или се изисква по закон. Имам право да поискам и да получа достъп до архива ми, освен ако не е в сила законово ограничение за това. Мога да номинирам лице/а, с които може да се споделя информация.

**8. КОМЕНТАР- Правото да коментирам и/или да подавам жалби.** Имам право да бъда изслушан/а и да коментирам, или да подам жалба за търсените или предоставените ми услуги. Имам право моето оплакване да се разгледа бързо и точно, и без възмездие, в резултат на направеното оплакване. Имам право на представител по мой избор, за подкрепа и застъпничество за мен, когато подавам жалба. Моето мнение и жалби да се разглеждат открито, за да гарантират усъвършенстване.

Връзка с **Комисаря по Жалбите в Здравеопазването и Обществените услуги (HCSCC)**

За повече информация относно Хартата на Комисаря по Жалбите в Здравеопазването и Обществените услуги в Южна Австралия

Обадете се на (HCSCC) Служба Запитвания, понеделник - петък 9:00- 17:00 ч на Тел: 8226 8666 или от извън столицата на Южна Австралия (Country SA) от стационарен Тел: **1800 232 007**

Телефон за глухи (TTY)

Телефон **133 677**

Телефон **1800 555 677** (за извън столицата (Country SA) от стационарен телефон)

Ако не можем да отговорим на вашето обаждане веднага, моля оставете съобщение на телефонния секретар и ние ще се свържем с вас.

Пишете на: **HCSCC**, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Посетете сайта на **HCSCC** [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

Изпратете имейл на **HCSCC**: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

Изпращане на факс до **HCSCC** на **8226 8620**