

# کمیسیون رسیدگی به شکایات خدمات صحتی و جامعه (HCSCC)

موقع دریافت خدمات صحتی و جامعه از حقوق خود باخبر باشید  
یک راهنما درباره منشور حقوق خدمات صحتی و جامعه HCSCC در استرالیا جنوبی

## درباره منشور HCSCC

قانون شکایات خدمات صحتی و جامعه استرالیا جنوبی (2004) منشور حقوق خدمات صحتی و جامعه

منشور HCSCC حقوق افرادی را که در استرالیا جنوبی از خدمات صحتی و جامعه استفاده می نمایند ، معلوم می سازد و این شامل اعضای فامیل، مراقبین و افرادی که به نمایندگی از شخص درخواست دهنده/دریافت کننده خدمات اقدام می نمایند نیز میباشد.

این خدمات شامل طیف وسیعی از خدمات صحتی و جامعه در بخش دولتی ، خصوصی و غیردولتی میباشد.

منشور HCSCC توسط افراد و سازمانهای ذیل مورد استفاده قرار می گیرد:

### مصرف کنندگان خدمات:

- جهت کمک به افراد برای آشنایی با حقوق خود موقع درخواست و یا دریافت خدمات
- در زمان مطرح ساختن یک شکایت به سازمان ارائه دهنده خدمات – جهت کمک به برقراری ارتباط و مطرح ساختن مورد نگرانی

### ارائه دهندگان خدمات:

- جهت معلومات رسانی درباره حقوق مصرف کنندگان خدمات
- در زمان جوابگویی به یک شکایت – جهت شناسایی و اقدام درباره مورد/ موارد نگرانی
- در زمان تعامل با مصرف کنندگان خدمات جهت بهتر ساختن کیفیت خدمات
- به حیث یک ابزار بهبود کیفیت خدمات فرد محور
- جهت رپورت شکایت و اقدامات انجام گرفته در جوابگویی به شکایت به HCSCC بر اساس منشور حقوق HCSCC

### کمیسیون رسیدگی به شکایات خدمات صحتی و جامعه:

- جهت ارائه معلومات ، تعلیمات لازم و مشوره درباره حقوق مصرف کنندگان خدمات
- در صورت دریافت شکایت توسط HCSCC معلوم ساختن اینکه آیا طریقه عمل ارائه دهنده خدمات منطقی بوده است
- جهت نظارت و رپورت روند شکایت و مشکلات سیستمیک به منظور بهتر ساختن کیفیت خدمات

منشور HCSCC شامل اصول ذیل میباشد:

### اصول پنجگانه راهنما:

تنوع – جامعه استرالیا جنوبی متشکل از افرادی با فرهنگها ، احتیاجات ، ارزشها و روشهای زندگی متفاوت میباشد و این باید برسمیت شناخته شده و مورد احترام قرار گیرد.

**ظرفیت تصمیم گیری** – بعضی از افراد ممکن است به دلیل ابتلا به یک مرض ، صدمه ، ناتوانی جسمانی و مشکلات رشد و نمو دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری خود شوند. این اختلال در ظرفیت تصمیم گیری ممکن است بطور موقت یا دائمی ، نسبتا جزئی یا عمده باشد. در صورتیکه فردی دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری باشد ، سازمان ارائه دهنده خدمات باید امکان تصمیم گیری متکی بر حمایت را فراهم سازد. در صورتیکه فردی دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری باشد ، سازمان ارائه دهنده خدمات باید رضایت شخص دیگری که به حیث تصمیم گیرنده جانشین تعیین شده است ، از جمله مراقب آن فرد را حاصل نماید. افرادی دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری نباید از دریافت خدمات صحتی و جامعه محروم گردند.

**مشارکت** – وجود یک مشارکت واقعی میان مصرف کنندگان خدمات ، مراقبین و ارائه دهندگان خدمات باعث ترویج خدمات مصون و با کیفیت و حاصل نمودن بهترین نتایج ممکن خواهد شد. این مستلزم به اشتراک گذاری معلومات مرتبط و رفتار محترمانه با یکدیگر میباشد.

**همکاری و مساعدت ارائه دهندگان خدمات** - ارائه دهندگان خدمات صحتی و جامعه به دلیل همکاری و مساعدت در امر تامین مراقبتهای صحتی ، صحت مندی و رفاه افراد مورد تایید و تشویق قرار می گیرند.

**اختیارات** – بعضی از حقوق ممکن است بدلیل احکام و روند قانونی موجود تحت تاثیر قرار گیرند.

### حقوق هشتمانه منشور:

1. **دسترسی – حق دسترسی به خدمات صحتی و جامعه.** من حق دسترسی به خدمات صحتی و جامعه که احتیاجات شناسایی شده من را تامین نماید را دارا میباشم.
2. **مصونیت – حق مصون بودن از اذیت و آزار.** من حق دارم که از اذیت و آزار و یا خطر وقوع آن مصون باشم و حقوق قانونی و انسانی مورد احترام قرار گرفته و رعایت شود. من حق دریافت خدمات فاقد هرگونه تبعیض و آزار را دارا میباشم.
3. **کیفیت – حق استفاده از خدمات با کیفیت .** من حق دریافت خدمات مصون ، قابل اعتماد و هماهنگ شده که با توجه با احتیاجاتم بوده و بطور صحیح ، با مهارت و با صلاحیت ارائه گردد را دارا میباشم. خدمات دریافتی من باید مطابق با استانداردهای قانونی ، مسلکی ، اخلاقی و مرتبط دیگر باشد. جهت کسب اطمینان از بهبود کیفیت ، هر گونه حادثه مرتبط با من باید بطور شفاف و باز مدیریت گردد.
4. **احترام – حق رفتار محترمانه.** من حق دارم که با من بطور مودبانه و محترمانه رفتار شود . من حق دریافت خدماتی که برای فرهنگ ، اعتقادات ، ارزشها و صفات شخصی من احترام قائل است را دارا میباشم.
5. **معلومات – حق مطلع بودن.** من حق برقراری ارتباط و تماس بوقت ، شفاف و واضح درباره خدمات ، گزینه های نداوی و مصارف به نحوی قابل فهم را دارا میباشم. در صورت ضرورت من حق استفاده از یک ترجمان لایق و مسلکی را دارا میباشم.
6. **مشارکت – حق مشارکت فعالانه.** من حق شمولیت کامل در تمام تصمیم گیریها و گزینه های مربوط به خدمات دریافتی و برنامه ریزی شده را دارا میباشم. من حق دریافت حمایت و پشتیبانی ضروری جهت مشارکت را دارا میباشم. من حق دارم تا از منابع دیگر مشوره و معلومات دریافت نمایم. من حق دادن ، نگه داشتن یا واپس گرفتن رضایت نامه را دارا میباشم.
7. **حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن.** من حق دارم تا به حریم خصوصی من احترام گذاشته شده و معلومات شخصی من محرمانه و محفوظ نگه داشته شود. نقل کردن معلومات شخصی مربوط من تنها با رضایت من امکان پذیر میباشد مگر در مواردی که جهت کم نمودن و یا جلوگیری از یک خطر جدی نسبت به زندگی ، صحت ، مصونیت و یا طبق قانون ، فاش ساختن معلومات ضروری باشد. من حق درخواست برای دسترسی به فایل را دارا میباشم مگر در مواردی که محدودیت قانونی وجود داشته باشد. من میتوانم شخص/اشخاصی را که بتوان معلومات مربوط به من را با آنها شریک شد، منصوب نمایم.
8. **نظرات – حق اظهار نظر و یا مطرح ساختن شکایت.** من حق مطرح کردن نظرات و یا شکایت خود درباره خدمات درخواستی و یا ارائه شده را دارا میباشم. من حق دارم تا به شکایتم در اسرع وقت و بطور صحیح و بدون انتظار هرگونه سزا و تلافی در نتیجه مطرح ساختن شکایت ، رسیدگی گردد. من حق دارم تا در زمان مطرح ساختن شکایت شخص مورد نظر را جهت حمایت و پشتیبانی منصوب نمایم. جهت کسب اطمینان از بهبود کیفیت خدمات، نظرات و شکایتم من بطور واضح و شفاف مدیریت خواهند شد.

به تماس شدن با HCSCC

جهت کسب معلومات بیشتر درباره منشور خدمات صحتی و جامعه HCSCC در استرالایای جنوبی

روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 9 صبح تا 5 بعد از ظهر با خط تلفونی معلومات رسائی HCSCC به نمبر 8226 8666 یا مناطق بیرون شهری از طریق تلفون خطی با نمبر 1800 232 007 به تماس شوید.

TTY

تلفون 133 677

تلفون (مناطق بیرون شهری از طریق تلفون خطی) 1800 555 677

در صورتیکه نتوانیم بلافاصله به شما جواب دهیم ، لطفاً برابمان در پیغام گیر پیغام بگذارید و ما با شما به تماس خواهیم شد.

ارسال مکتوب: HCSCC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

مراجعه به وب سایت ما در: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)

ارسال ایمیل به HCSCC: [info@hcscc.sa.gov.au](mailto:info@hcscc.sa.gov.au)

ارسال فاکس به HCSCC به نمبر: 8226 8620