

Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC) [Egészségi és közösségi szolgáltatások panaszkezelő biztosa]



Legyen tudatában, mire van joga, amikor egészségi vagy közösségi szolgáltatásban van része

Tájékoztató a HCSCC délaustráliai egészségi és közösségi szolgáltatásaival kapcsolatos jogokról szóló Chartájáról

A HCSCC Chartája

A Délaustráliai egészségi és közösségi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokról szóló törvény (2004). **Az egészségi és közösségi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogokról szóló Charta**

Az HCSCC Charta törvénybe iktatja azoknak a jogait, akik Dél-Ausztráliában igénybe veszik az egészségi és közösségi szolgáltatások nagyrészét, valamint a családtagjaik és megbízottjaik jogait, akik a szolgáltatásokat igénylők vagy igénybe vevők képviselőiként lépnek fel.

A szolgáltatások alatt az egészségi és közösségi szolgáltatások széles köre értendő, az állami, privát és karitatív (NGO) szektorokban.

A HCSCC Charta hasznos lesz:

A szolgáltatásokat igénybe vevők számára:

- mert segíteni tudják majd azokat, akik a szolgáltatásokat igénylik vagy igénybeveszik, hogy tudatában legyenek a jogaiknak
- és azokat, akik panaszt akarnak emelni a szolgáltatóval, hogy közöljék az aggodalmaikat

A szolgáltatók számára:

- hogy tájékoztassák a jogaikról azokat, akik igénybeveszik a szolgálataikat
- hogy a panaszintézésnél megtalálják, milyen környezetre vonatkozik az aggodalom és annak megfelelően intézkedjenek
- hogy bevonják a szolgáltatások igénybe vevőit a szolgáltatások színvonalának az emelésébe
- mert elsőrangú, egyénre alkalmazott színvonal-emelési lehetőségeket nyújt
- az HCSCC-hez küldött jelentéseknél a panaszokról és az azokkal kapcsolatos javító-intézkedésekről, összefüggésben
- a HCSCC jogokról szóló Chartájával

Az Egészségi és közösségi szolgáltatások panaszkezelő biztosa számára:

- amikor a szolgáltatásokat igénybe vevők jogairól tájékoztatót, tanácsot ad
- amikor meg kell állapítani a HCSCC-hez beterjesztett panaszok ügyében, hogy a szolgáltató helyesen járt-e el
- amikor a panaszok irányát és a szervezeti ügyeket elemzi és azokról beszámol a szolgáltatások javítása érdekében

A HCSCC Charta 5 vezérelve:

Sokrétűség – A délaustráliai társadalom tagjainak a kulturális háttere, szükséglete, értékfogalma és életmódja ezerféle, amit el kell ismerni és tisztelni kell.

Döntéshozatali kapacitás – Sokaknak korlátozott a döntéshozatali kapacitásuk betegségből, sebesülésből, testi vagy lelki fogyatékosságból kifolyóan. A korlátozott kapacitás lehet ideiglenes vagy állandó, részleges vagy teljes. Ha valaki korlátozott döntéshozatali kapacitású, a szolgáltatónak lehetővé kell tennie a támogatott döntéshozatalt. Korlátozott döntéshozatali kapacitású személy esetében a szolgáltatónak egy helyettes döntéshozót, esetleg a gondozót kell bevonnia, jóváhagyását keresnie. A korlátozott döntéshozatali kapacitásukat nem szabad hátrányos helyzetbe hozni az egészségi és közösségi szolgáltatások ellátásában.

Társasviszony – A szolgáltatásokat igénybe vevők, gondozók és szolgáltatók valódi társasviszonya a biztonságos, jóminőségű szolgáltatások és a lehető legjobb eredmények biztosítása. Ehhez az idetartozó információ megosztására és egymás tiszteletére van szükség.

A szolgáltatók hozzájárulása – Az egészségi és közösségi szolgáltatások szolgáltatói kivívták a közösség elismerését az ellátottjaik egészsége, jóléte és életkörülményei javításához való hozzájárulásukkal.

Hatósági határozatok – Bizonyos jogokat érinthetnek hatósági határozatok vagy eljárások.

A Chartában lefektetett 8 jog:

1. IGÉNYBEVÉTELI JOG – Jog az egészségi és közösségi szolgáltatások igénybevételére.

Jogom van olyan egészségi és közösségi szolgáltatások igénybevételére, amelyek kielégítik a megállapított szükségleteimet.

2. BIZTONSÁG – Jog a visszaéléssel szembeni biztonságra.

Jogom van arra, hogy biztonságban érezzem magam mindenfajta visszaéléssel, vagy annak veszélyével szemben, továbbá a törvényes és emberi jogaim tiszteletbentartására és betartására. Jogom van arra, hogy a szolgáltatásokban megkülönböztetés és zaklatás nélkül részesüljek.

3. MINŐSÉG – Jog a jóminőségű szolgáltatásra.

Jogom van biztonságos, megbízható, összehangolt szolgálatokra, amelyek megfelelnek a szükségleteimnek, és amelyeket gondosan, képzetten és kompetensen nyújtanak. A kapott szolgáltatásaim meg kell, hogy feleljenek a törvényes, hivatásbeli, etikai és egyéb idevonatkozó normáknak. Bármilyen engem érintő incidenssel nyíltan kell bánni a kijavítás érdekében.

4. TISZTELET – Udvariasságra, megbecsülésre és tiszteletteljes bánásmódról való jog.

Jogom van az udvariasságra, megbecsülésre és tiszteletteljes bánásmódról. Jogom van arra, hogy olyan szolgáltatásokat kapjak, amelyek tiszteletben tartják a kultúrámat, meggyőződésemet, értékfogalmamat és személyi jellemvonalamat.

5. INFORMÁCIÓ – Jog az információra.

Jogom van nyílt, világos és aktuális információra a szolgáltatásokkal, kezeléssel, lehetőségekkel és költségekkel kapcsolatban, számomra érthető formában. Szükség esetén jogom van kompetens, hivatásos tolmácsra.

6. RÉSZVÉTEL – Jog az aktív részvételre.

Jogom van arra, hogy aktívan résztvegyek a tervezett és kapott szolgáltatásokkal kapcsolatos döntésekben. Jogom van támogatásra és érdekképviseletre a részvételem érdekében. Jogom van arra, hogy tanácsot vagy információt kérjek más forrásokból. Jogom van arra, hogy a beleegyezésemet adjam, ne adjam, vagy bármikor visszavonjam.

7. ADATVÉDELEM – Jog az adatvédelemre és a titoktartásra.

Jogom van az adatvédelemre és a személyes információm bizalmas és biztonságos kezelésére. Rám vonatkozó személyi információt nem szabad nyilvánosságra hozni a beleegyezésem nélkül, kivéve, ha arra szükség van életveszély, vagy jólétet, biztonságot fenyegető helyzet miatt, vagy pedig törvény írja elő. Jogom van arra, hogy kérelmezzem és betekinthessek a dossziémba, amennyiben annak nincs törvényes akadálya. Állíthatok olyan megbízottat, aki az információban részesedhet.

8. ÉSZREVÉTEL – Jog a véleményközlésre és/vagy panasztevésre.

Jogom van arra, hogy meghallgassanak és kifejezzem a véleményemet vagy közöljem a panaszomat a kérelmezett vagy igénybe vett szolgáltatásokról. Jogom van arra, hogy a panaszomat annak rendje és módja szerint gyorsan elintézzék, bármilyen a panasztétel miatti megtorlás nélkül. Jogom van arra, hogy az általam választott képviselőm támogassa és előmozdítsa a panaszom elintézését. Az észrevételeimet és panaszaimat nyíltan fogják kezelni a szolgáltatások javítása érdekében.

A HCSCC elérhetőségei

További információt kaphat a HCSCC délaustráliai egészségi és közösségi szolgáltatásaival kapcsolatos jogokról szóló Chartájáról.

Hívja a HCSCC *Enquiry Service*t (Tájékoztató szolgálat), hétfőtől péntekig reggel 9 és d.u. 5 óra között, Adelaideben a 8226 8666-os hívószámon vagy vidékről vezetékes telefonról: 1800 232 007

TTY: 133 677
Videkről vezetékes telefonról: 1800 555 677

Ha nem tudunk azonnal válaszolni a hívására, kérjük, hagyja meg a nevét és telefonszámát az üzenetregisztráción és mi visszahívjuk.

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

Látogassa meg a HCSCC weboldalát: www.hcsc.sa.gov.au

E-mail címünk: info@hcsc.sa.gov.au

Fax: 8226 8620