

Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC) (Канцеларија на повереникот за жалби во врска со здравствени услуги и услуги во заедницата - HCSCC)



Треба да ги знаете вашите права кога примате здравствена услуга или услуга во заедницата

Прирачник за HCSCC Charter of Health and Community Services Rights (HCSCC правилник за правата при добивање на здравствени услуги и услуги во заедницата) во Јужна Австралија

ЗА HCSCC правилникот

Правилник за правата при добивање на здравствени услуги и услуги во заедницата според Законот на Јужна Австралија за здравствени услуги и услуги во заедницата (2004 г.)

Во HCSCC правилникот се изложени правата на лицата кои ги користат повеќето здравствени служби и служби во заедницата во Јужна Австралија и на членовите на семејството, негуватели и назначени лица кои делуваат во име на лице кое користи служба.

Службите вклучуваат најразлични здравствени служби и служби во заедницата во јавниот, приватниот и невладиниот сектор.

HCSCC правилникот ќе го користат:

Корисниците на услуги:

- со цел да им се помогне на лицата да ги знаат нивните права кога бараат или користат здравствена услуга или услуга во заедницата
- кога ќе се жалат кај службата што им ги нуди услугите – за да им се помогне на кој начин да кажат кои работи ги загрижуваат

Службите кои нудат услуги:

- за да ги информираат корисниците на услуги за нивните права
- кога одговараат на жалба – за да ги утврдат работите што го загрижуваат корисникот и да преземат мерки во врска со нив
- за да ги вклучат корисниците на услуги во подобрувањето на услугите
- како мерило за подобрување на квалитетот на работата на индивидуално ниво
- да го известуваат HCSCC за жалбите и мерките што биле превземени во согласност со правата утврдени со HCSCC правилникот

Канцеларијата на повереникот за жалби во врска со здравствени услуги и услуги во заедницата:

- да понуди информации, подучување и совети за правата на корисниците на услуги
- кога ќе се достави жалба до HCSCC за да се утврди дали службата што нуди услуги постапила разумно
- да ги надгледува тенденциите на жалби и системските проблеми и да поднесува извештаи за истите со цел да се подобрат услугите

Надлежност – Некои права може да бидат засегнати при постоење на правосилни законски налози или постапки.

8те права од правилникот:

1. КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИ – Право да користите здравствени услуги и услуги во заедницата.

Имам право да користам здравствени услуги и услуги во заедницата кои ги задоволуваат моите утврдени потреби.

Надлежност – Некои права може да бидат засегнати при постоење на правосилни законски налози или постапки.

8те права од правилникот:

1. КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИ – Право да користите здравствени услуги и услуги во заедницата.

Имам право да користам здравствени услуги и услуги во заедницата кои ги задоволуваат моите утврдени потреби.

2. БЕЗБЕДНОСТ – Право да бидете безбедни од насилничко однесување.

Имам право да бидам заштитен од насилничко однесување, или од ризикот насилнички да се однесуваат кон мене, како и да се почитуваат и подржуваат моите законски и човечки права. Имам право да добивам услуги без дискриминација и малтретирање.

3. КВАЛИТЕТ – Право да добивате високо квалитетни услуги.

Имам право да добивам безбедни, проверени, координирани услуги кои се соодветни за моите потреби и кои ги добивам со внимание, способност и подготвеност. Услугите што ги добивам треба да бидат во согласност со законските, професионалните, етичките и други соодветни стандарди. Со сите инциденти кои ќе ми се случат ќе се постапува отворено за да се обезбеди подобрување на услугите.

4. ПОЧИТ – Право да се однесуваат кон вас со почит.

Имам право со мене да се однесуваат љубезно, достоинствено и со почит. Имам право да добивам услуги со кои се почитуваат мојата култура, верувања, вредности и лични карактеристики.

5. ИНФОРМАЦИИ – Право да бидете информирани.

Имам право на отворена, јасна и навремена комуникација за услугите, лекувањето, можностите и трошоците на начин на кој ќе го разберам тоа. Ако има потреба, имам право да користам компетентен професионален преведувач.

6. ВКЛУЧЕНОСТ – Право да бидете активно вклучени. Имам право да бидам целосно вклучен при донесувањето на одлуки и избирањето на планираните и добиените услуги. Имам право на поддршка и да ме застапува некое друго лице за да можам да бидам вклучен во овие постапки. Имам право да барам совети и информации од други извори. Имам право да дадам дозвола, да одбијам да дадам дозвола или да ја повлечам дозволата во било кое време.

7. ДОВЕРЛИВОСТ – Право на приватност и доверливост. Имам право да се почитува мојата приватност и моите лични податоци да се чуваат доверливо и безбедно. Личните податоци за мене не може да им се даваат на други лица/служби без моја дозвола, освен ако тоа е потребно за да се намали или спречи сериозна закана по живот, благосостојба или безбедност, или ако тоа се бара според законот. Имам право да барам и да добијам пристап до моите извештаи, освен ако тоа е законски ограничено. Можам да назначам лице/лица со кои може да се споделат моите податоци.

8. ЗАБЕЛЕШКИ – Право на забелешки и / или жалба. Имам право да ме сослушаат и да го изнесам моето мислење, или да доставам жалба за услугите што ги барам или добивам. Имам право со мојата жалба да се постапува правилно и навремено, и да не бидам казнет заради тоа што сум ја поднел жалбата. Имам право да избирам застапник кој ќе ме подржува и застапува при поднесувањето на жалба. Персоналот ќе постапува отворено во однос на моето мислење и жалби со цел да се обезбеди подобрување на услугите.

Контактирајте ја Канцеларијата на HCSCC

За повеќе информации во врска со HCSCC правилникот за правата при добивање на здравствени услуги и услуги во заедницата во Јужна Австралија

Телефонирајте во Информативната служба на HCSCC, од понеделник до петок, од 9 ч. наутро до 5 ч. попладне на 8226 8666 или на **1800 232 007** од фиксен телефон од внатрешноста на Јужна Австралија

TTY
Телефонирајте на **133 677**

Телефонирајте на **1800 555 677** (од фиксен телефон од внатрешноста на Јужна Австралија)

Ако не можеме веднаш да одговориме на вашиот повик, ве молиме, оставете порака на телефонската секретарка и ние ќе ви се јавиме.

Напишете писмо до: HCSCC, PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

Посетете ги Интернет страниците на HCSCC на www.hcscc.sa.gov.au

Испратете порака преку електронска пошта до HCSCC: info@hcscc.sa.gov.au