

हेल्थ एण्ड कम्युनिटी सर्भिसेज कम्प्लेन्टस् कमिसनर (ह्यच सि एस सि सि) Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC)



स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरु उपयोग गर्ने बेलामा तपाईंको अधिकारहरु के के छन् थाहा पाउनुहोस् ।
साउथ अष्ट्रेलियामा HCSCC (ह्यच सि एस सि सि) चार्टर अफ हेल्थ एण्ड कम्युनिटी सर्भिसेज राइट्सको लागि गाइड

HCSCC बडापत्र (चार्टर)को बारेमा

साउथ अष्ट्रेलियन हेल्थ एण्ड कम्युनिटी सर्भिसेज कम्प्लेन्टस् एक्ट (२००४) चार्टर अफ हेल्थ एण्ड कम्युनिटी सर्भिसेज राइट्स

HCSCC बडापत्रले साउथ अष्ट्रेलियामा अधिकांश स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरु उपयोग गर्ने व्यक्तिहरु, तिनका पारिवारिक सदस्यहरु र हेरचाह गर्ने व्यक्तिहरुको अधिकार बारे बताउँछ । त्यसैगरी सेवा खोज्ने वा उपयोग गर्ने कुनै व्यक्तिको तर्फबाट वकालत गर्नको लागि मनोनित गरिएका सदस्यहरुको अधिकारहरु बारे बताउँछ ।

सेवाहरु अन्तर्गत सार्वजनिक, निजी तथा गैरसरकारी क्षेत्रहरुमा रहेका विभिन्न प्रकारका स्वास्थ्य र सामुदायिक लगायत सेवाहरु पर्दछन् ।

HCSCC बडापत्रलाई निम्न सरोकारवालाहरुले उपयोग गर्दछन्:

सेवा उपयोगकर्ताहरु (Service users):

- स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरु खोज्ने वा उपयोग गर्ने बेलामा व्यक्तिहरुका के के अधिकारहरु छन् भनी बुझ्नलाई सहयोग गर्ने ।
- सेवा प्रदायक (Service provider) समक्ष गुनासो गर्ने बेलामा-के के सम्बन्धित चासोका विषयहरु छन् थाहा पाउन सहयोग गर्ने

सेवा प्रदायकहरु (Service providers):

- सेवा उपयोगकर्ताको अधिकारहरु बारे उनीहरुलाई जानकारी गराउने
- गुनासोहरु बारे जवाफ दिने बेलामा - के के सम्बन्धित चासोका विषयहरु छन् पहिचान गर्ने र कारवाही अधि बढाउने
- सेवा सुधारहरुको लागि सेवा उपयोगकर्ताहरुलाई संलग्न गराउने
- पर्सन सेन्टर्ड क्वालिटी इम्पुभमेन्ट टूलको रूपमा (व्यक्तिलाई केन्द्रित गरी गुणस्तर सुधार गर्ने गरी)
- गुनासोहरु बारे HCSCC लाई रिपोर्ट (प्रतिवेदन) दिन र त्यसको जवाफमा कारवाही अधि बढाउन, HCSCC बडापत्रको अधिकारसंगको सम्बन्ध जोड्न

हेल्थ एण्ड कम्युनिटी सर्भिसेज कम्प्लेन्टस् कमिसनर:

- सेवा उपयोगकर्ताहरुको अधिकार बारे जानकारी, शिक्षा र सल्लाह प्रदान गर्न
- HCSCC लाई गुनासो गर्दाखेरी, सेवा प्रदायकले यथोचितरूपमा कारवाही बढाएको छ, छैन भनी निर्धारण गर्न
- सेवाहरु सुधारको लागि गुनासोको प्रवृत्तिहरु (trends) र प्रणालिगत विषयहरु (Systemic issues) को अनुगमन गरी रिपोर्ट दिन

HCSCC बडापत्रसंग

दिशानिर्देश गर्ने ५ सिद्धान्तहरु छन्:

विविधता (Diversity) - साउथ अष्ट्रेलियन समाज विभिन्न प्रकारका संस्कृतिहरु, आवश्यकताहरु, मूल्यमान्यताहरु र रहन सहन भएका व्यक्तिहरु मिलेर निर्माण भएको हो र यसलाई मान्यता दिनुपर्छ र सम्मानित गर्नुपर्छ ।

निर्णय गर्ने क्षमता (Decision Making Capacity) - रोग, चोटपटक, अपाङ्गता वा वढ्ने क्रममा हुने ढीलाइको कारणले केही व्यक्तीहरुको निर्णय गर्ने क्षमतामा कमी हुनसक्छ । त्यस्तो कमि क्षमता, अस्थायी वा स्थायी, आंशिक वा पुर्णरूपमा हुनसक्छन् । यदि कुनै व्यक्तिलाई निर्णय गर्ने क्षमता कमि भएमा सेवा प्रदायकले सहयोग गरी निर्णय गर्नमा समर्थ तुल्याउनु पर्छ । यदि कुनै व्यक्तिलाई निर्णय गर्ने क्षमता कमि भएमा सेवा प्रदायकले उक्त व्यक्तिको सट्टामा क्ययरर (हेरचाह गर्ने व्यक्ति) लगायत वैकल्पिक निर्णय गर्ने व्यक्तिलाई प्रकृत्यामा समावेश गराउने वा उनीबाट मन्जूरी लिनुपर्छ । निर्णय गर्ने क्षमता कमि भएका व्यक्तिहरुलाई स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरु प्राप्त गर्ने प्रावधानबाट वन्चित गर्नु हुँदैन ।

साझेदारी (Partnership) - सेवा उपयोगकर्ताहरू, हेरचाह गर्ने व्यक्तिहरू र सेवा प्रदायकहरूविक वास्तविक साझेदारी गर्नाले सुरक्षित, उच्च गुणस्तरीय सेवाहरू र संभावित सबैभन्दा राम्रो परिणामको लागि बढावा दिन्छ। यसको लागि उपयुक्त जानकारी आदान प्रदान गर्ने र एक आपसमा सम्मानपूर्वक व्यवहार गरिनुपर्छ।

प्रदायकको योगदान (Provider contribution) - व्यक्तिहरूको स्वास्थ्य हेरविचार, भलाइ र कल्याणमा पुर्याएको योगदानका लागि स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरूका प्रदायकहरूलाई मान्यता दिइन्छ।

अधिकार (Authority) - जव कानूनी आदेशहरू वा प्रक्याहरूको व्यवस्था गरिन्छ, केही अधिकारहरू प्रभावित हुनसक्छ।

८ बडापत्र (चार्टर) अधिकार

१. पहुँच (ACCESS) - स्वास्थ्य तथा सामुदायिक सेवाहरूको पहुँचको लागि अधिकार। स्वास्थ्य तथा सामुदायिक सेवाहरूको पहुँच मेरो अधिकार हो ताकि पहिचान गरिएका मेरो आवश्यकताहरू पूर्ति हुनसकोस्।

२ सुरक्षा (SAFETY) - दुर्व्यवहारबाट सुरक्षित हुने अधिकार
दुर्व्यवहारबाट अथवा दुर्व्यवहार हुनसक्ने जोखिमबाट सुरक्षित हुन पाउने र मेरो कानूनी तथा मानव अधिकारहरू सम्मानित र लागु हुनु मेरो अधिकार हो। कुनै भेदभाव र उत्पीडनविना सेवाहरू पाउनु मेरो अधिकार हो।

३ गुणस्तर (QUALITY) - उच्च गुणस्तरीय सेवाहरूको अधिकार
मेरो आवश्यकता अनुरूप उपयुक्त हुने गरी सुरक्षित, भरपर्दो, समन्वयात्मक सेवाहरू पाउने मेरो अधिकार हो र त्यस्ता सेवाहरू प्रदान गर्दा हेरविचार, कुशलता र क्षमतालाई ध्यानमा राख्नुपर्छ। मैले प्राप्त गर्ने सेवाहरूले कानूनी, पेशागत, नैतिक र अन्य सम्बन्धित स्तरहरूको पालना गरेको हुनुपर्छ। सुधारहरूलाई सुनिश्चित गर्न म संलग्न कुनै घटनाहरूलाई खुल्लारूपमा व्यवस्थित गर्नुपर्छ।

४ सम्मान (RESPECT) - सम्मानजनक व्यवहारको अधिकार
भद्रता, प्रतिष्ठा र सम्मानपूर्वक व्यवहार पाउनु मेरो अधिकार हो। मेरो संस्कृति, विश्वासहरू, मुल्यमान्यताहरू र व्यक्तिगत विशेषताहरूलाई सम्मान गर्ने किसिमले सेवाहरू पाउनु मेरो अधिकार हो।

५ जानकारी (INFORMATION) - सुसुचित हुन पाउने अधिकार
सेवाहरू, उपचार, विकल्प र खर्च बारे मैले बुझ्ने गरी खुल्ला, प्रष्ट र समयमै कुराकानी गर्न पाउनु मेरो अधिकार हो। आवश्यक भएको वेलामा क्षमतावान पेशेवर दोभाषे (इन्टरप्रिटर)को सेवा पाउनु मेरो अधिकार हो।

६ सहभागिता (PARTICIPATION) - सकृय सहभागिता अधिकार। मैले प्राप्त गर्न सक्ने सेवाहरूको योजना बनाउने निर्णय गर्न र छनौटमा पूर्ण संलग्न हुन पाउनु मेरो अधिकार हो। सहयोग र वकालत सेवा पाउनु मेरो अधिकार हो ताकि मैले सहभागी हुन पाउँछु। अन्य स्रोतहरूबाट सल्लाह र जानकारी खोज्न पाउनु मेरो अधिकार हो। कुनै पनि समयमा मेरो मन्जूरीनामा दिन, रोकन वा फिर्ता लिने अधिकार मसंग छ।

७ गोपनीयता (PRIVACY) - गोपनीयताको अधिकार। मेरो गोपनीयताको सम्मान गर्नु र मेरो व्यक्तिगत जानकारी गोप्यरूपमा सुरक्षित राख्न पाउनु मेरो अधिकार हो। मेरो व्यक्तिगत जानकारी मेरो मन्जूरीविना अरुलाई बताउन पाइदैन, तर कसैको ज्यान गंभीर खतराबाट कम गर्न वा रोकन, भलाइको लागि वा सुरक्षित तुल्याउन वा कानूनले मागेमा जानकारी अरुलाई उपलब्ध गराउनु पर्ने हुन्छ। कानूनी बाधा अडचन बाहेक मैले मेरो रेकर्ड हेर्नको लागि अनुरोध गर्ने र हेर्ने अधिकार छ। मेरो जानकारी उपलब्ध गराउन सकिने व्यक्तिहरू मैले मनोनित गर्न सक्दछु।

८ कमेन्ट (COMMENT) - कमेन्ट (टिप्पणी) र/वा गुनासो गर्ने अधिकार
मेरो कुरा सुनाउन पाउने र टिप्पणी गर्न पाउने वा मैले खोजेको वा उपयोग गरेको सेवाहरू बारे गुनासो गर्न पाउने मेरो अधिकार हो। मेरो गुनासोलाई तुरुन्तै र उचितरूपमा सम्बोधन गर्न पाउनु मेरो अधिकार हो। त्यसो गर्दा गुनासो गरेको कारण बदलाको भावना लिइनु हुँदैन। गुनासो गर्ने क्रममा सहयोग र वकालतको लागि मेरो रुचि अनुसारको प्रतिनिधि पाउनु मेरो अधिकार हो। सुधारहरू सुनिश्चित गर्न मेरो सुझाव र गुनासोहरूलाई खुल्लारूपमा व्यवस्थित गर्नुपर्छ।

सम्पर्क HCSCC

HCSCC चार्टर अफ हेल्थ एण्ड कम्युनिटी सर्भिसेज राइट्स इन साउथ अष्ट्रेलिया बारेमा थप जानकारी चाहिएमा

HCSCC इन्वारी सर्भिस, सोमवार (Monday) - शुक्रवार (Friday) विहान ९ बजेदेखि साँझ ५ बजेसम्म फोन ८२२६ ६६६६ वा साउथ अष्ट्रेलियाको ग्रामिण भेगबाट ल्याण्डलाइन फोनबाट सम्पर्क गर्नु परेमा ९८०० २३२ ००९

टेलिटाइपराइटर (TTY)

फोन ९३३ ६७७

फोन ९८०० २५५ ६७७ (साउथ अष्ट्रेलियाको ग्रामिण भेगबाट ल्याण्डलाइन फोनबाट)

याँद तपाइँका फानका हामोले तुरुन्तै जवाफ दिन नसकमा, कृपया *एन्साइड मोशन*मा खबर छाड्नुहोला र हामोले तपाइँलाई सम्पर्क गर्नेछौं।

पत्र लेख्नु पर्ने भएमा, HCSCC, पोष्ट बक्स १९९, रण्डल मल, साउथ अष्ट्रेलिया, ५०००

वेबसाइट हेर्नु परेमा, HCSCC, www.hcscce.sa.gov.au

इमेल पठाउनु परेमा, HCSCC, info@hcscce.sa.gov.au

फ्याक्स पठाउनु परेमा, HCSCC, ८२२६ ६६२०