

عضو هیئت رسیدگی به شکایات خدمات بهداشتی و جامعه (HCSCC)

هنگام دریافت خدمات بهداشتی و جامعه از حقوق خود آگاه باشید

یک راهنما درباره منشور حقوق خدمات بهداشتی و جامعه HCSCC در استرالیا جنوبی

درباره منشور HCSCC

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

منشور HCSCC حقوق افرادی را که در استرالیا جنوبی از خدمات بهداشتی و جامعه استفاده می نمایند ، مشخص می سازد و این دربرگیرنده اعضای خانواده، مراقبین و کسانی که به نمایندگی از شخص متقاضی/ مصرف کننده خدمات عمل می کنند نیز میباشد.

این خدمات دربرگیرنده طیف وسیعی از خدمات بهداشتی و جامعه در بخش دولتی و غیردولتی هستند.

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

مصرف کنندگان خدمات:

- جهت کمک به افراد برای آشنایی با حقوق خود هنگام تقاضا برای خدمات و یا هنگام دریافت خدمات
- هنگام مطرح ساختن شکایت به سازمان ارائه دهنده خدمات – بمنظور کمک در ایجاد ارتباط و مطرح ساختن مورد نگرانی

ارایه دهندگان خدمات:

- جهت اطلاع رسانی در خصوص حقوق مصرف کنندگان خدمات
- هنگام پاسخگویی به یک شکایت – جهت شناسایی و اقدام لازم درباره مورد/ موارد نگرانی
- جهت تعامل با مصرف کنندگان به منظور بهبود کیفیت خدمات
- بعنوان یک ابزار بهبود کیفیت خدمات فرد محور
- جهت گزارش شکایت و اقدامات بعمل آمده جهت پاسخگویی به شکایت به HCSCC بر اساس منشور حقوق

HCSCC

عضو هیئت رسیدگی به شکایات خدمات بهداشتی و جامعه:

- جهت اطلاع رسانی ، ارایه آموزشهای لازم و مشورت درباره حقوق مصرف کنندگان خدمات
- مشخص ساختن اینکه آیا راهکارارایه دهنده خدمات در صورت دریافت شکایت توسط HCSCC ، منطقی و قابل قبول بوده است
- جهت نظارت و گزارش روند پیگیری شکایت و مشکلات اصولی جهت بهبود کیفیت خدمات

منشور HCSCC دربرگیرنده اصول زیر است:

اصول پنجگانه راهنما:

تنوع – جامعه استرالیا جنوبی متشکل از افرادی با فرهنگها ، نیازمندها ، ارزشها و روشهای زندگی گوناگون است و این امر باید برسمیت شناخته شده و مورد احترام قرار گیرد.

ظرفیت تصمیم گیری – بعضی از افراد ممکن است به دلیل ابتلا به یک بیماری ، صدمه ، ناتوانی جسمانی و مشکلات رشد و نمو دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری شوند. این اختلال در ظرفیت تصمیم گیری ممکن است موقتی یا دائمی ، نسبتاً جزئی یا اساسی باشد. در صورتیکه فردی دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری است ، سازمان ارائه دهنده خدمات باید امکان تصمیم گیری با پشتیبانی را برای او فراهم سازد. در صورتیکه فردی دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری است ، سازمان ارائه دهنده خدمات باید رضایت فرد دیگری که به عنوان تصمیم گیرنده جایگزین تعیین شده است ، از جمله مراقب فرد مورد نظر را کسب نماید. افرادی که دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری هستند نباید از دریافت خدمات بهداشتی و جامعه محروم شوند.

مشارکت - وجود یک مشارکت حقیقی میان مصرف کنندگان خدمات ، مراقبین و ارائه دهندگان خدمات باعث ترویج خدمات ایمن و با کیفیت و کسب بهترین نتایج ممکن خواهد شد. این امر مستلزم به اشتراک گذاری اطلاعات مرتبط و رفتار محترمانه متقابل است.

همکاری و مساعدت ارائه دهندگان خدمات -ارایه دهندگان خدمات بهداشتی و جامعه به دلیل همکاری و مساعدت در امر تامین مراقبتهای بهداشتی ، سلامت و رفاه افراد مورد تایید و قدرانی قرار می گیرند.

اختیارات - برخی از حقوق افراد ممکن است بدلیل احکام و روند قانونی موجود ، تحت تاثیر قرار گیرند.

حقوق هشتمانه منشور:

1. **دسترسی - حق دسترسی به خدمات بهداشتی و جامعه.** من حق دسترسی به خدمات بهداشتی و جامعه که نیازهای شناسایی شده من را برآورده می سازد را دارم.

2. **ایمنی - حق ایمن بودن از آزار و اذیت.**

من حق دارم تا از آزار و اذیت و یا خطر بروز آن ایمن باشم و حقوق قانونی و انسانیم مورد احترام قرار گرفته و رعایت شود. من حق دریافت خدمات فاقد هرگونه تبعیض و آزار را دارم.

3. **کیفیت - حق استفاده از خدمات با کیفیت.**

من حق دریافت خدمات ایمن ، قابل اعتماد و هماهنگ که با توجه بر نیازمندیهای من بوده و بطور درست ، با مهارت و کیفیت ارائه گردد را دارم. خدمات دریافتی من باید براساس استانداردهای قانونی ، حرفه ای ، اخلاقی و مرتبط دیگر باشد. جهت حصول اطمینان از بهبود کیفیت ، هر گونه حادثه مرتبط با من باید بطور شفاف و باز مدیریت شود.

4. **احترام - حق برخورد محترمانه.** من حق دارم که با من بطور مودبانه و محترمانه برخورد شود. من حق دریافت خدماتی که برای فرهنگ ، اعتقادات ، ارزشها و صفات شخصی من احترام قایل است را دارم.

5. **اطلاعات - حق آگاهی.**

من حق ایجاد ارتباط و برقراری تماس بموقع و شفاف در رابطه با خدمات ، گزینه های درمانی و هزینه ها بنحوی که درک آن برایم آسان باشد را دارم. در صورت نیاز ، من حق استفاده از یک مترجم کارآمد حرفه ای را دارم.

6. **مشارکت - حق مشارکت فعالانه.** من حق دارم تا بطور کامل در تمام تصمیم گیریها و گزینه های مربوط به خدماتی که دریافت کرده ام و یا برایم برنامه ریزی شده اند ، شامل شوم. من حق دریافت حمایت و پشتیبانی لازم جهت مشارکت را دارم. من حق دارم تا با منابع دیگری مشورت و از آنها کسب اطلاعات نمایم. من حق دادن ، نگاه داشتن یا بازپس گرفتن رضایت نامه را دارم.

7. **حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن** - من حق دارم تا به حریم خصوصی من احترام گذاشته شده و اطلاعات شخصی من محرمانه نگه داشته شود. فاش ساختن اطلاعات شخصی من تنها با رضایت من امکان پذیر است مگر در مواردی که جهت کاهش و یا پیشگیری از یک خطر جدی نسبت به زندگی ، سلامتی ، ایمنی و یا مطابق قانون ، فاش ساختن اطلاعات لازم باشد. من حق دادن تقاضا برای دسترسی به پرونده ام را دارم مگر در مواردی که محدودیت قانونی وجود داشته باشد. من میتوانم شخص/اشخاصی را که بتوان اطلاعات شخصی من را با آنها در میان گذاشت ، معرفی نمایم.

8. **نظرات - حق اظهار نظر و یا مطرح ساختن شکایت.** من حق مطرح ساختن نظرات و یا شکایت خود درباره خدمات مورد تقاضا و یا ارایه شده را دارم. من حق دارم تا به شکایتم در اسرع وقت و بطور درست و بدون نگرانی در مورد عواقب ناشی از مطرح ساختن شکایت ، رسیدگی شود. من حق دارم تا در زمان مطرح ساختن شکایت شخص مورد نظرم را جهت حمایت و پشتیبانی مشخص نمایم. جهت کسب اطمینان از بهبود کیفیت ، نظرات و شکایتم من بطور واضح و شفاف مدیریت خواهند شد.

برقراری تماس با HCSCC

جهت کسب اطلاعات بیشتر درباره منشور خدمات بهداشتی و جامعه HCSCC در استرالایای جنوبی

روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات 9 صبح تا 5 بعد از ظهر با خط تلفنی اطلاع رسانی HCSCC به شماره 8226 8666 یا مناطق برون شهری با استفاده از تلفن خطی با شماره 1800 232 007 تماس بگیرید.

TTY

تلفن: 133 677

تلفن: 1800 555 677 (مناطق برون شهری با استفاده از تلفن خطی)

در صورتیکه نتوانیم بلافاصله به شما پاسخ دهیم ، لطفاً بر ایمان در پیام گیر پیام بگذارید و ما با شما تماس خواهیم گرفت.

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

مراجعه به وب سایت HCSCC در: www.hcsc.sa.gov.au

ارسال ایمیل به HCSCC: info@hcsc.sa.gov.au

ارسال فکس به HCSCC به شماره: 8226 8620