

‘உடல்நல மற்றும் சமூக சேவைகள் முறைப்பாட்டு ஆணையர்’
Health and Community Services Complaints Commissioner
(HCSCC)



உடல்நல சேவை அல்லது சமூக சேவை ஒன்றை நீங்கள் பெறும்போது உங்களுக்குள்ள உரிமைகள் என்ன என்பதைத் தெரிந்துகொள்ளுங்கள்

‘சவுத் அஸ்திரேலிய மாநில உடல்நல மற்றும் சமூக சேவைகள் உரிமை ஆவண வழிகாட்டி’

‘HCSCC உரிமை ஆவணம்’ குறித்து

‘சவுத் அஸ்திரேலிய உடல்நல மற்றும் சமூக சேவைகள் முறைப்பாட்டு சட்டம் (2004)’

‘உடல்நல மற்றும் சமூக சேவைகள் உரிமையாவணம்’

சவுத் அஸ்திரேலிய மாநிலத்தில் உடல்நல மற்றும் சமூக சேவைகளைப் பயன்படுத்துவோருக்கும், அவர்களது குடும்ப அங்கத்தவர்களுக்கும், கவனிப்பாளர்களுக்கும், மற்றும் ஒரு சேவையை நாடும் அல்லது பாவிப்பவரது சார்பாகச் செயல்படுவதற்காக முன்மொழியப்பட்டுள்ளவருக்கும் உள்ள உரிமைகளை ‘HCSCC உரிமையாவணம்’ கோடிட்டுக் காண்பிக்கிறது.

இச் சேவைகளில் அரசு துறைகள், தனியார் துறைகள் மற்றும் அரசு சாரா பிரிவுகளில் கிடைக்கும் பலதரப்பட்ட சேவைகளும் உள்ளடங்கும்.

‘HCSCC உரிமையாவணம்’ பின்வருவோரால் பாவிக்கப்படும்:

சேவைகளைப் பாவிப்போரால்:

- உடல்நல அல்லது சமூக சேவை ஒன்றை நாடுவோருக்கு அல்லது பாவிப்போருக்கு உள்ள உரிமைகள் என்ன என்பதை விளங்கிக்கொள்ள
- சேவை வழங்குநர் ஒருவரிடம் முறைப்பாடு ஒன்றை எழுப்பும்போது – பிரச்சினைகளை எப்படித் தெரிவிப்பது என்பதில் உதவ

சேவை வழங்குநர்களால்:

- சேவையைப் பாவிப்போருக்கு உள்ள உரிமைகளை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்க
- முறைப்பாடு ஒன்றிற்கு மறுமொழி அளிக்கும்போது – பிரச்சினை உள்ள இடம் அல்லது இடங்களை அடையாளம் காணவும், அதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளவும்
- சேவைகளை மேம்படுத்துவது குறித்து சேவையைப் பாவிப்போருடன் இணைந்து செயலாற்ற
- சேவைப் பாவிப்பாளர்களை மையமாய்க் கொண்ட தர மேம்பாட்டுக் கருவியாக
- முறைப்பாடுகள் குறித்தும், ‘HCSCC உரிமையாவணம்’-த்தில் உள்ளவாறு அவற்றிற்கு மறுமொழியாக எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் குறித்தும் HCSCC-க்கு அறிக்கை அனுப்ப

‘உடல்நல மற்றும் சமூக சேவைகள் முறைப்பாட்டு ஆணையர்’ரால்:

- சேவை பாவிப்பாளர்களுக்கு உள்ள உரிமைகளைப் பற்றி தகவல்கள் கொடுக்க, படிப்பிக்க மற்றும் அறிவுரை வழங்க
- HCSCC-க்கு முறைப்பாடு ஒன்று செய்யப்படும்போது, சேவை வழங்குநர் நியாயமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொண்டாரா என்று தீர்மானிக்க
- சேவைகளை மேம்படுத்தும் பொருட்டு, முறைப்பாடுகள் மற்றும் சேவை முறைமைகளில் உள்ள பிரச்சினைகளின் பொதுவான போக்குகளைக் கண்காணிக்க

‘HCSCC உரிமையாவண’த்தின் உள்ளடக்கம்:

5 வழிகாட்டு நெறிகள்:

பல்வகைமை – பல கலாசாரங்கள், தேவைகள், விழுமியங்கள் மற்றும் வாழ்க்கை முறைகளைப் பின்பற்றும் மக்கள் சவுத் அவுஸ்திரேலிய சமூகத்தில் வாழ்கின்றனர், இந்த விடயம் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு மதிக்கப்படவேண்டும்.

முடிவெடுக்கும் திறன் - நோய், காயம், இயலாமை அல்லது வளர்ச்சிக் குறைவின் காரணமாக சிலருக்கு முடிவு ஒன்றை மேற்கொள்ளத் தேவைப்படும் திறன் குன்றிப் போயிருக்கக்கூடும். இப்படிக் குன்றிவிட்ட திறன் தற்காலிகமானதாகவோ, நிரந்தரமானதாகவோ, பகுதியானதாகவோ அல்லது முழுமையானதாகவோ இருக்கலாம். முடிவெடுக்கும் திறன் ஒருவருக்குக் குறைந்து போயிருந்தால், அப்படிப்பட்ட நபருக்கு முடிவை மேற்கொள்வதில் உதவி கிடைப்பதற்கு சேவை வழங்குநர் ஏது செய்யவேண்டும். முடிவெடுக்கும் திறன் ஒருவருக்குக் குறைந்துவிட்டிருந்தால், அவருக்கு பதிலாக முடிவெடுக்க முடிவெடுப்பாளர் ஒருவரை சேவை வழங்குநர் கட்டாயம் ஈடுபடுத்த வேண்டும், அல்லது அவரது சம்மதத்தினை நாட வேண்டும், அத்துடன் கவனிப்பாளர் ஒருவரையும் கட்டாயம் ஏற்பாடு செய்யவேண்டும். சுகாதார சேவைகள் அல்லது சமூக சேவைகளை வழங்குவதில் முடிவெடுக்கும் திறனில் குறைபாடு ஏற்பட்டுள்ளவர்களுக்கு கட்டாயமாக பாதகம் எதுவும் ஏற்படக்கூடாது.

கூட்டாண்மை – சேவை பாவிப்பாளர்கள், கவனிப்பாளர்கள் மற்றும் சேவை வழங்குநர்களுக்கிடையே நிலவும் உண்மையான பங்காண்மையானது பாதுகாப்பான உயர்தர சேவைகளையும், கூடிய வரைக்கும் சிறந்த பலன்களையும் ஊக்குவிக்கும். தகவல்களைப் பகிர்ந்துகொள்வதும், ஒருவரையொருவர் மரியாதையுடன் நடத்துவதும் இதற்கு அவசியமாகும்.

சேவை வழங்குநரது பங்களிப்பு – தனிமனிதர்களது உடல்நல கவனிப்பு, சுகாதாரம் மற்றும் பொதுநலம் ஆகியவற்றிற்காக பங்களிப்பு ஆற்ற வேண்டுமென உடல்நல சேவை மற்றும் சமூக சேவை வழங்குநர்கள் எதிர்பார்க்கப்படுகின்றனர்.

ஆணையதிகாரம் - சட்டப்படியான உத்தரவுகள் அல்லது செயல்பாடுகள் நடைமுறையில் இருக்கும்போது சில உரிமைகள் பாதிக்கப்படலாம்.

ஆவணத்தில் உள்ள 8 உரிமைகள்:

1. சேவைகளைப் பெறுதல் - உடல்நல சேவை மற்றும் சமூக சேவைகளை அணுகிப் பெறுவதற்கான உரிமை. அடையாளம் காணப்பட்டுள்ள எனது தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் உடல்நல சேவைகள் மற்றும் சமூக சேவைகளை அணுகிப் பெறும் உரிமை எனக்கு உள்ளது.

2. பாதுகாப்பு – துஷ்பிரயோகத்திலிருந்து பாதுகாப்பாக இருப்பதற்கான உரிமை. துஷ்பிரயோகத்திலிருந்தும், துஷ்பிரயோகப்படுத்தப்படும் அபாயத்திலிருந்தும் பாதுகாப்பாக இருக்கவும், எனது சட்டப்படியான மனிதநேய உரிமைகள் மதிக்கப்பட்டு உயர்நிலையில் வைக்கப்படுவதற்குமான உரிமை எனக்கு உள்ளது. வேற்றுமைப்படுத்தப்படல் மற்றும் அலைக்கழிப்பு ஆகியவற்றிற்கு ஆளாகாமல் சேவைகளைப் பெறும் உரிமை எனக்கு உள்ளது.

3. தரம் - உயர் தர சேவைகளைப் பெறுவதற்கான உரிமை. கவனமாகவும், திறமையாகவும், ஆற்றலுடனும் அளிக்கப்படும் பாதுகாப்பான, நம்பத்தக்க, ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட மற்றும் எனது தேவைகளுக்கு ஏற்ற சேவைகளைப் பெறும் உரிமை எனக்கு உள்ளது. நான் பெறும் சேவைகள் சட்டப்படியானதாகவும், தொழில்நீதியானதாகவும், நன்னெறிப்படியானதாகவும், இதர தர நிர்ணயங்களுக்கு இணக்கமானதாகவும் இருத்தல் வேண்டும். என்னை சம்மந்தப்படுத்தும் எந்த நிகழ்வுகளும் ஒளிவுமறைவற்ற முறையில், மேம்பாடுகள் உறுதி செய்யப்படவேண்டும் எனும் நோக்கில் நிர்வகிக்கப்பட வேண்டும்.

4. மரியாதை – மரியாதையுடன் நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை. மரியாதை, கௌரவம் மற்றும் மதிப்புடன் நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை எனக்கு உள்ளது. எனது கலாசாரம், நம்பிக்கைகள், விழுமியங்கள் மற்றும் எனது சொந்த குணாதிசயங்கள் ஆகியவற்றை மதிக்கும் சேவைகளைப் பெறும் உரிமை எனக்கு உள்ளது.

5. தகவல் - தெரிவிக்கப்படுவதற்கான உரிமை. சேவைகள், சிகிச்சை, விருப்பத்தெரிவுகள் மற்றும் செலவுகள் ஆகியவற்றைப் பற்றி ஒளிவுமறைவற்ற, தெளிவான தகவல்கள் எனக்கு விளங்கும் வகையில் தகுந்த நேரத்தில் எனக்குத் தெரிவிக்கப்படுவதற்கான உரிமை எனக்கு உள்ளது. தேவைப்படும்போது, திறமான, தொழிலமை பெற்ற உரைபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் எனக்குத் தரப்படுவதற்கான உரிமை எனக்கு உள்ளது.

6. பங்கேற்பு – செயல்திறமாய்ப் பங்குபற்றுவதற்கான உரிமை. சேவைகளைத் திட்டமிட்டு வழங்குவதற்கென எடுக்கப்படும் முடிவுகளிலும் விருப்பத்தெரிவுகளிலும் முழு ஈடுபாடு கொள்ளும் உரிமை எனக்கு உள்ளது. நான் பங்கேற்கும் விதத்தில் ஆதரவும், பரிந்துரைப்பும் பெறுவதற்கான உரிமை எனக்கு உள்ளது. மற்ற மூலவளங்களிலிருந்து அறிவுரை மற்றும் தகவல்களை நாடும் உரிமை எனக்கு உள்ளது. எவ்வேளையிலும் எனது சம்மதத்தினைத் தரவும், நிறுத்திவைக்கவும் அல்லது மீள்பெறுவதற்குமான உரிமை எனக்கு உள்ளது.

7. அந்தரங்கத்தன்மை – அந்தரங்கத்தன்மை மற்றும் இரகசியத்தன்மை ஆகியவற்றிற்கான உரிமை. எனது அந்தரங்கத்தன்மை மதிக்கப்படுவதற்கும் என்னைப் பற்றிய சொந்தத் தகவல்கள் இரகசியமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் வைக்கப்படுவதற்குமான உரிமை எனக்கு உள்ளது. உயிர், பொதுநலம் அல்லது பாதுகாப்பிற்கு ஏற்படும் தீவிர அச்சுறுத்தலை மட்டுப்படுத்த அல்லது தடுக்கத் தேவை ஏற்பட்டாலோ, அல்லது சட்டத்தினால் வேண்டப்பட்டாலோ ஒழிய என்னுடைய அனுமதி இல்லாமல் என்னைப் பற்றிய சொந்தத் தகவல்கள் வெளிப்படுத்தப்படக்கூடாது. சட்டப்படியான தடை ஒன்று ஏற்படுத்தப்பட்டிருந்தால் ஒழிய, எனது பதிவுகளை அணுகி அடைய வேண்டும் என வேண்டுவதற்கும், அணுகிப் பார்ப்பதற்குமான உரிமை எனக்கு உள்ளது. தகவல்களைப் பகிர்ந்துகொள்வதற்கென ஒரு நபரை அல்லது நபர்களை என்னால் முன்மொழிய இயலும்.

8. கருத்துரை – கருத்துரைக்க மற்றும் / அல்லது முறைப்பாடு செய்வதற்கான உரிமை. செவிமடுத்துக் கேட்கப்படுவதற்கும், ஒரு விடயத்தைப் பற்றிக் கருத்துரைக்கவும், அல்லது என்னால் நாடப்பட்ட அல்லது எனக்கு வழங்கப்பட்ட சேவைகளைப் பற்றி முறைப்பாடு செய்வதற்குமான உரிமை எனக்கு உள்ளது. எனது முறைப்பாடு சரியான முறையிலும், உடனடியாகவும் மற்றும் முறைப்பாடு செய்துள்ள காரணத்தினால் பழிவாங்கப்படாமலும் கையாளப்படுவதற்கான உரிமை எனக்கு உள்ளது. முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யும்போது எனக்கு ஆதரவாக இருக்கவும், எனக்காகப் பரிந்துரைக்கவும் நான் தெரிவு செய்யும் பிரதிநிதி ஒருவரை வைத்துக்கொள்வதற்கான உரிமை எனக்கு உள்ளது. மேம்பாடுகளை உறுதிப்படுத்தும் விதத்தில் எனது கருத்துரைப்புகளும், முறைப்பாடுகளும் ஒளிவுமறைவின்றி நிர்வகிக்கப்படும்.

HCSCC-யுடன் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்

சுவத் அவஸ்திரேலிய மாநில 'உடலநல மற்றும் சமூக சேவைகள் உரிமை ஆவணம் HCSCC' –யைப் பற்றிய மேலதிகத் தகவலுக்கு

'HCSCC விசாரிப்பு சேவை'-யை 8226 8666 எனும் இலக்கத்தில் அழையுங்கள். திங்கள் - வெள்ளி காலை 9.00 – மாலை 5.00 அல்லது 'SA உள்ளகப்பகுதி'-யை நிலவழித் தொலைபேசி மூலம் 1800 232 007 எனும் இலக்கத்தில் அழையுங்கள்

தொலைத் தட்டச்சு (TTY)
தொலைபேசி 133 677

தொலைபேசி 1800 555 677 ('SA உள்ளகப்பகுதி' நிலவழித் தொலைபேசி மூலம்)

உங்களது அழைப்பிற்கு எம்மால் உடன் பதிலளிக்க இயலவில்லை என்றால், தயவு செய்து எமது மறுமொழி சாதனத்தில் செய்தியொன்றினை விடுங்கள், நாங்கள் உங்களுடன் தொடர்புகொள்வோம்.

எழுதுங்கள்: **HCSCC**, Po Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

HCSCC வலைத்தளத்திற்கு விசயம் செய்யுங்கள்: www.hcscc.sa.gov.au

HCSCC- க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள்: info@hcscc.sa.gov.au

HCSCC- க்கு 8226 8620 எனும் இலக்கத்தில் தொலைநகல் அனுப்புங்கள்