

स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं संबंधी शिकायतों के कमीशनर
[Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC)]

स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाएँ प्राप्त करने संबंधी अपने अधिकारों को जाने।

साऊथ ऑस्ट्रेलिया में HCSCC स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाएँ प्राप्त करने संबंधी अधिकारों के घोषणा-पत्र की मार्गदर्शिका

HCSCC घोषणा-पत्र के बारे में जानकारी

साऊथ ऑस्ट्रेलियाई स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं संबंधी शिकायत अधिनियम (2004) स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं के अधिकार का घोषणा-पत्र।

साऊथ ऑस्ट्रेलिया में जो लोग अधिकतम स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं का उपयोग करते हैं, व किसी ऐसे व्यक्ति के लिए जो कोई सेवा चाहता है और उसकी ओर से काम करने वाले परिवार के सदस्य, देखभालकर्ता व मनोनीत व्यक्ति के लिए यह HCSCC घोषण-पत्र उनके अधिकार बताता है।

इन सेवाओं में सरकारी, प्राइवेट व गैर-सरकारी क्षेत्रों में अनेकों प्रकार की स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाएँ शामिल हैं।

HCSCC घोषणा-पत्र का उपयोग निम्नलिखित द्वारा किया जाएगा:

सेवाओं के उपयोगकर्ता:

- स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं को पाने व उपयोग करने वालों को सहायता देने के लिए जिससे वे अपने अधिकारों को समझ सकें
- जब किसी सेवा प्रदानकर्ता से कोई शिकायत करनी है तो - अपनी चिन्ताओं के बारे में सूचित करने में मदद देना

सेवा प्रदानकर्ता:

- सेवा उपयोगकर्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में बताना
- किसी शिकायत का जवाब देते समय - समस्याओं के क्षेत्रों को पहचानना व उन पर कार्यवाही करना
- सेवा उपयोगकर्ताओं के साथ सेवाओं में सुधार लाने के लिए बात-चीत करना
- एक व्यक्ति-केन्द्रित सेवा की गुणवत्ता सुधार के साधन के रूप में
- HCSCC को शिकायत व उसकी प्रतिक्रिया के रूप में उस पर की गई कार्यवाही के बारे में सूचित करना, जो HCSCC घोषण-पत्र के अधिकारों से जुड़ी हो

स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं संबंधी शिकायत के कमीशनर:

- सेवा उपयोगकर्ताओं के अधिकारों के बारे में जानकारी, शिक्षा व सलाह प्रदान करना
- जब HCSCC को शिकायत की जाती है तो यह निर्णय लेना कि सेवा प्रदानकर्ता ने उचित रूप से काम किया था या नहीं
- सेवाओं में सुधार लाने के लिए शिकायतों के प्रवाह व एक समान के वर्ग की समस्याओं की जाँच करना व रिपोर्ट करना

HCSCC घोषण-पत्र में हैं:

5 मार्गदर्शन करने के सिद्धान्त:

विविधता - साऊथ ऑस्ट्रेलियाई समाज भिन्न संस्कृतियों, ज़रूरतें, मान्यताएँ व रहने के तरीकों से बना है और इसे माना जाना चाहिए व इसे आदर दिया जाना चाहिए।

निर्णय लेने की क्षमता – कुछ लोगों की निर्णय लेने की क्षमता, बीमारी, चोट लगने, विकलांगता या विकास के कारण कम हो सकती है। यह कम क्षमता अस्थायी या स्थायी, आंशिक या पूरी हो सकती है। यदि किसी व्यक्ति की निर्णय लेने की क्षमता कमज़ोर होती है तो सेवा प्रदानकर्ता को सहायता देने की इच्छा से निर्णय लेना चाहिए। यदि किसी व्यक्ति की निर्णय लेने की क्षमता कमज़ोर होती है तो सेवा प्रदानकर्ता को इस व्यक्ति के बदले में किसी अन्य निर्णय लेने वाले को शामिल करना चाहिए या उसकी अनुमति लेनी चाहिए, जिसमें देखभालकर्ता भी शामिल है। यदि किसी व्यक्ति की निर्णय लेने की क्षमता कमज़ोर होती है तो उसे स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाएँ प्रदान करने में कोई नुकसान नहीं होना चाहिए।

हिस्से दारी - सेवा उपयोगकर्ताओं, देखभालकर्ताओं व सेवा प्रदानकर्ताओं के बीच सच्ची हिस्सेदारी होने से सुरक्षा, उच्चतम सेवाएँ व श्रेष्ठ परिणामों को बढ़ावा मिलता है। इसमें एक दूसरे को आवश्यक जानकारी बताना व एक दूसरे के साथ आदर से व्यवहार करना शामिल है।

प्रदानकर्ता का योगदान - स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं के प्रदानकर्ताओं को व्यक्तियों की स्वास्थ्य देखभाल, सुख-शान्ति व कल्याण के प्रति योगदान के लिए मान्यता दी जाती है।

प्राधिकरण – जब कानूनी आदेश या कार्यविधियाँ लागू होती हैं तो कुछ अधिकारों पर प्रभाव हो सकता है।

8 घोषणा-पत्र के अधिकार:

1. सेवाएँ प्राप्त होना – स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं को प्राप्त करने का अधिकार। मुझे उन स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं को पाने का अधिकार है जो मेरी पहचान की गई आवश्यकताओं को पूरा करती हैं।

2. सुरक्षा – दुर्व्यवहार से सुरक्षा का अधिकार। मुझे दुर्व्यवहार या दुर्व्यवहार के खतरे से सुरक्षा मिलने का अधिकार है, व मेरे कानूनी व मानव अधिकारों को आदर मिलना चाहिए व उन्हें माना जाना चाहिए। मुझे यह अधिकार है कि मुझे पक्षपात व कष्ट से रिक्त सेवाएँ प्रदान की जाएँ।

3. उच्चतम सेवाएँ – उच्चतम सेवाओं का अधिकार। मुझे यह अधिकार है कि मुझे सुरक्षापूर्ण, भरोसेमन्द, समन्वित सेवाएँ मिलें जो मेरी आवश्यकताओं के अनुसार हों व जो ध्यान से दक्षता व योग्यता से प्रदान की जाएँ। जो सेवाएँ मुझे मिलती हैं उन्हें कानूनी, व्यवसायिक, आचारनीति व अन्य संबंधित मानकों का पालन करना चाहिए। यह सुधार सुनिश्चित करने के लिए, कोई हादसा जिसमें मैं शामिल हूँ उसे स्पष्ट रूप से व्यवस्थित करना चाहिए।

4. आदर – आदर से व्यवहार किए जाने का अधिकार। मुझे यह अधिकार है कि मुझसे नम्रता, प्रतिष्ठा व आदर सहित व्यवहार किया जाए। मुझे यह अधिकार है कि जो सेवाएँ मुझे मिलें वे मेरी संस्कृति, विचारों, मान्यताओं व व्यक्तिगत विशेषताओं का आदर करें।

5. जानकारी – जानकारी पाने का अधिकार। मुझे यह अधिकार है कि मुझे सेवाओं, इलाज, विकल्पों व खर्चों के बारे में सीधे, स्पष्ट व समय से सूचना मिलनी चाहिए जो इस तरह होनी चाहिए कि मैं सब समझ सकूँ। मुझे एक व्यवसायिक दुभाषिया मिलने का भी अधिकार है।

6. हिस्सा लेना – सक्रिय रूप से हिस्सा लेने का अधिकार। मुझे यह अधिकार है कि जो भी सेवाएँ मुझे देने की योजना बनाई गई हैं व मुझे मिली हैं उनसे संबंधित निर्णयों व चुनाव में मुझे पूरी तरह शामिल किया जाए। मुझे यह अधिकार है कि मुझे सहायता व सलाह मिले जिससे मैं हिस्सा ले सकूँ। मुझे यह अधिकार है कि मैं सलाह व जानकारी अन्य स्रोतों से भी ले सकूँ। मुझे यह अधिकार है कि मैं किसी भी समय सहमति दूँ, रोकूँ या वापस ले लूँ।

7. गोपनीयता – गोपनीयता व विश्वसनीयता का अधिकार। मुझे यह अधिकार है कि मेरी गोपनीयता का आदर किया जाए व मेरी निजी जानकारी को गुप्त व सुरक्षित रखा जाए। मेरी निजी जानकारी को मेरी अनुमति के बिना किसी को न दिया जाए, जब तक कि यह जानकारी किसी के जीवन, हित, या सुरक्षा के गम्भीर खतरे को कम करने या बचाने के लिए काम में ली जाएगी या ये कानूनन ज़रूरी है। मुझे यह अधिकार है कि मैं अपने रिकॉर्ड को देखने का निवेदन कर सकूँ, जब तक की कानूनी प्रतिबंध न लगा हो। मैं उस/उन व्यक्ति/यों को मनोनीत कर सकता हूँ जो इस जानकारी को देख सकते हैं।

8. टिप्पणी – टिप्पणी व /या शिकायत करने का अधिकार। मुझे यह अधिकार है कि जो मैं कहना चाहता उसे सुना जाए व मैं टिप्पणी कर सकूँ या जो सेवाएँ मुझे चाहिए या दी जाती हैं उनके बारे में शिकायत कर सकूँ। मुझे यह अधिकार है कि मेरी शिकायतों पर उचित रूप के व जल्द से जल्द व शिकायत करने के लिए बदले की भावना के बिना कार्यवाही की जाए। मुझे यह अधिकार है कि जब मैं शिकायत करूँ तो मेरी पसन्द का प्रतिनिधि मुझे मिले जो मेरी सहायता व वकालत कर सके। यह सुनिश्चित करने के लिए कि सुधार हों सके, मेरे विचारों व शिकायतों को स्पष्टता से मैनेज किया जाए।

HCSCC से संपर्क करना

साऊथ ऑस्ट्रेलिया स्वास्थ्य व सामुदायिक सेवाओं संबंधी अधिकारों के HCSCC घोषणा-पत्र के बारे में अधिक जानकारी के लिए:

HCSCC पूछताछ सेवा को सोमवार - शुक्रवार, सुबह 9 बजे - शाम 5 बजे तक, 8226 8666 पर फोन करें, या SA के ग्रामीण क्षेत्रों से घर के फोन से 1800 232 007 पर फोन करें।

TTY
फोन 133 677

फोन 1800 555 677 (SA के ग्रामीण क्षेत्रों से घर के फोन से)

यदि हम आपके फोन का तुरन्त उत्तर नहीं दे सकते तो कृपया उत्तर देने की मशीन पर अपना संदेश छोड़ें और हम आपको फोन करेंगे।

HCSCC को इस पते पर लिखें PO Box 199, Rundle Mall, SA, 5000

HCSCC की वेबसाइट www.hcsc.sa.gov.au पर देखें।

HCSCC को info@hcsc.sa.gov.au पर ईमेल भेजें।

HCSCC को 8226 8620 पर फैक्स भेजें।