

# اعرف حقوقك

## دليل لائحة حقوق خدمات الصحة والمجتمع الخاصة بمفوضية شكاوى خدمات الصحة والمجتمع (HCSCC) في جنوب استراليا.

### معلومات عن لائحة HCSCC

تنص لائحة HCSCC على حقوق الافراد الذين يستخدمون معظم الخدمات الصحية والمجتمعية في جنوب استراليا، بالإضافة الى حقوق باقي افراد العائلة ومقدمي الرعاية والمرشحين للتصرف بالنيابة عن الشخص الذي يستخدم خدمة أو يطلبها. تتضمن هذه الخدمات نطاقا واسعا من الخدمات الصحية والمجتمعية في القطاعات العامة والخاصة وغير الحكومية.

### تستخدم الجهات التالية لائحة HCSCC:

#### مستخدمو الخدمات:

- تساعدكم في فهم حقوقكم عندما يستخدمون أو يطلبون خدمة صحية أو مجتمعية.
- تساعدكم عند تقديم شكوى بشأن أحد مقدمي الخدمات، حيث تتيح لهم توصيل الأمور المقلقة لهم.

#### مقدمو الخدمات:

- تعريف مستخدمي الخدمات بحقوقهم.
- عند الاستجابة لشكوى، سيكون بالإمكان تحديد المجال أو المجالات المقلقة واتخاذ اللازم.
- اشراك مستخدمي الخدمات في عملية تطوير تلك الخدمات.
- رفع التقارير الى مفوضية HCSCC بخصوص الشكاوى والإجراءات التي يتم اتخاذها للتعامل معها، وذلك وفقا للحقوق المنصوص عليها في لائحة HCSCC.

#### مفوضية HCSCC:

- تقديم معلومات وتثقيف ومشورة بخصوص حقوق مستخدمي الخدمات.
- حينما يتم التقدم بشكوى الى HCSCC، سيتم تحديد ما إذا كان مقدم الخدمة قد تصرف بشكل معقول.
- مراقبة المنحى الذي تأخذه الشكاوى والمشاكل الموجودة في النظام وإعداد التقارير عنها، وذلك لأجل تحسين الخدمات.

### المبادئ الخمسة المرشدة

**التنوع:** يتكون مجتمع جنوب استراليا من افراد متنوعي الثقافات والاحتياجات والقيم وطرق الحياة، وهذا ما يجب الإقرار به واحترامه.

**القدرة على اتخاذ القرارات:** قد تضعف قدرة بعض الأفراد على اتخاذ القرارات بسبب المرض أو الإصابة أو الإعاقة أو تقدم العمر، وقد يكون ضعف القدرة مؤقتا أو دائما، جزئيا أو كليا.

يتوجب على مقدم الخدمة ان يدعم عملية اتخاذ القرار إذا كان الشخص المعني يعاني من ضعف في قدرته على اتخاذ القرارات. كما يتوجب على مقدم الخدمة إشراك متخذ قرار بديل، كأن يكون مقدم الرعاية، أو الحصول على موافقته إذا كان الشخص المعني يعاني من ضعف في قدرته على اتخاذ القرارات.

ان الافراد الذين تضعف قدرتهم على اتخاذ القرارات يجب ألا يحرّموا من الخدمات الصحية والمجتمعية.

**الشراكة:** ان الشراكة الحقيقية بين مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية ومقدمي الخدمات تعزز خدمات آمنة وعالية الجودة مما يؤدي الى أفضل النتائج الممكنة، وهذا يتطلب المشاركة بالمعلومات ذات العلاقة والتعامل باحترام ما بين الجميع.

**مساهمة مقدمي الخدمات:** يتم تقدير مقدمي الخدمات الصحية والمجتمعية لمساهماتهم في صحة وعافية ورفاهة الافراد.

**السلطة:** ان بعض الحقوق قد تتأثر بالأوامر أو الإجراءات القانونية.



**حقوق اللانحة الثمانية****الحصول: حق الحصول على الخدمات الصحية والمجتمعية**

ان من حقي الحصول على الخدمات الصحية والمجتمعية التي تلبي احتياجاتي حسبما يتم تحديدها.

**السلامة: حق الأمان من الإساءة**

ان من حقي أن أكون بمأمن من الإساءة أو خطر الإساءة، وان يتم احترام ودعم حقوقي القانونية والإنسانية، كما ان من حقي الحصول على خدمات بدون تمييز ومضايقات.

**الجودة: الحق في تلقي خدمات عالية الجودة**

ان من حقي الحصول على خدمات آمنة وموثوقة ومنسقة بحيث تكون ملائمة لاحتياجاتي، وان يتم تقديمها بعناية ومهارة وكفاءة. ان الخدمات التي احصل عليها يجب ان تكون مطابقة للمعايير القانونية والمهنية والأخلاقية وغيرها من المعايير ذات العلاقة. أي حوادث عارضة تحصل لي سيتم تدبيرها بكل صراحة، وذلك لأجل ضمان تحسين الخدمات.

**الاحترام: حق المعاملة باحترام**

ان من حقي ان تتم معاملتي بكياسة وكرامة واحترام، كما ان من حقي ان احصل على خدمات تحترم عاداتي وتقاليدي ومعتقداتي وقيمي وصفاتي الشخصية.

**المعلومات: الحق في الاطلاع**

ان من حقي التواصل بشأن الخدمات وخيارات العلاج والتكاليف بشكل صريح وواضح وفي أوانه وبطريقة أستطيع ان افهمها، وعند الحاجة يكون من حقي الحصول على خدمة مترجم مهني ومؤهل.

**المشاركة: حق المشاركة الفاعلة**

ان من حقي ان أشارك بشكل تام في اتخاذ القرارات واختيار الخدمات التي يتم التخطيط لها ومن ثم الحصول عليها، كما ان من حقي الحصول على الدعم والمناصرة حتى أتمكن من المشاركة. ومن حقي أيضا ان اطلب المشورة أو المعلومات من مصادر أخرى، ومن حقي إعطاء موافقتي أو حجبها أو سحبها متى ما شئت.

**الخصوصية: حق التمتع بالخصوصية والسرية**

ان من حقي ان يتم احترام خصوصياتي وحفظ معلوماتي الشخصية بشكل سري وأمين، وان لا يتم الإفصاح عن معلوماتي الشخصية بدون موافقتي، ما لم يكن الإفصاح عنها ضروريا لتقليل أو تفادي خطر كبير يهدد الحياة أو العافية أو السلامة، أو ان يتطلب القانون الإفصاح عنها. ان من حقي ان اطلب ملفي الشخصي لكي اطلع عليه، ما لم يكن هناك قيد قانوني يمنع ذلك. وان يكون بإمكانني ترشيح شخص أو اشخاص يمكن اعطاؤهم معلوماتي.

**التعليقات: حق الادلاء بتعليقات و/أو تقديم شكوى**

ان من حقي ان يتم الاستماع لي وان أدلي بتعليقاتي أو أتقدم بشكواي بشأن الخدمات التي اطلبها أو التي احصل عليها، كما ان من حقي ان يتم التعامل مع شكواي بشكل مناسب وفي أوانه، وبدون ان تتم معاقبتي لأنني تقدمت بشكوى. ان من حقي ان يكون لي مندوب اختاره بنفسه لدعمي ومناصرتي عندما أتقدم بشكوى، وان يتم التعامل مع آرائتي ومقترحاتي وشكواي بشكل صريح لأجل ضمان اجراء تحسينات للخدمات المقدمة.

**الاتصال بمفوضية HCSCC**

هاتف: 8226 8666 (08) أو 1800 232 007 (خط ارضي لأرياف جنوب استراليا)  
طابعة عن بعد (TTY): 133 677 أو 1800 555 677 (خط ارضي لأرياف جنوب استراليا)

بريد الكتروني: [info@hcscc.sa.gov.au](mailto:info@hcscc.sa.gov.au)

بريد: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

موقع انترنت: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)

زيارة: Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000

ساعات الدوام: الاثني-الجمعة 9 صباحا-5 مساءً (السبت والأحد: مغلقة)