

# حقوق خود را بدانید

## راهنمایی در مورد کمشنر شکایات خدمات صحتی و اجتماعی (HCSCC) منشور حقوق خدمات صحتی و اجتماعی در استرالیا جنوبی

### در باره منشور HCSCC

منشور HCSCC حقوق افرادی را که از خدمات صحتی و اجتماعی در استرالیا جنوبی استفاده می‌کنند و نیز حقوق اعضای خانواده، مراقبت کنندگان و افراد نامزد شده را که به نمایندگی از یک فردی عمل می‌کنند که خواهان استفاده از خدمات است یا استفاده کننده خدمات است، توضیح می‌دهد.

خدمات طیف گسترده ای از خدمات صحتی و اجتماعی در بخش های دولتی، خصوصی و غیر دولتی را دربر می‌گیرد.

منشور HCSCC مورد استفاده افراد ذیل قرار خواهد گرفت:

### مصرف کنندگان

- کمک به افراد که هنگام استفاده از خدمات صحتی یا اجتماعی حقوق شان را درک کنند.
- کمک در مطرح ساختن نگرانی ها - هنگام طرح شکایت با ارائه دهنده خدمات

### ارائه دهندگان خدمات:

- معلومات دادن به مصرف کنندگان در مورد حقوق شان.
- شناسایی و اقدام در ساحه / ساحه های نگرانی - در هنگام پاسخگویی به شکایت.
- همکاری با استفاده کنندگان خدمات در مورد بهبود خدمات.
- به عنوان یک ابزار بهبود کیفیت فرد محور.
- گزارش به HCSCC در مورد شکایات و اقدامات انجام شده در پاسخ به شکایات، در ارتباط با حقوق در منشور HCSCC.

### :HCSCC

- معلومات، آموزش و مشوره دادن در مورد حقوق مصرف کنندگان.
- هنگامی که شکایتی به HCSCC داده شد تعیین کند که آیا ارائه دهنده خدمات طور معقول عمل کرده است یا نه.
- نظارت کردن و گزارش دادن گرایش های شکایت و مسائل مربوط به سیستم برای بهبود خدمات.

### پنج اصل راهنما

تنوع: جامعه استرالیا جنوبی متشکل از افرادی است با فرهنگ ها، ضرورت ها، ارزشها و شیوه های مختلف زندگی و این تنوع باید به رسمیت شناخته شود و احترام گردد.

توانایی تصمیم گیری: بعضی از افراد به دلیل مریضی، آسیب دیدگی، یا تاخیر در رشد ممکن است دچار اختلال توانایی تصمیم گیری باشند. اختلال توانایی ممکن است موقتی، دائمی، قسمی یا کامل باشد.

اگر شخصی دچار اختلال توانایی تصمیم گیری است، ارائه دهنده خدمات باید زمینه تصمیم گیری پشتیبانی شده را فراهم سازد.

اگر شخصی دچار اختلال توانایی تصمیم گیری است، ارائه دهنده خدمات باید رضایت شخص را برای یک تصمیم گیرنده جایگزین، از جمله مراقبت کننده را بگیرد.

افراد دچار به اختلال توانایی تصمیم گیری نباید در ارائه خدمات صحتی یا خدمات اجتماعی ضرر ببینند.

مشارکت: مشارکت واقعی بین استفاده کنندگان خدمات، مراقبت کنندگان و ارائه دهندگان خدمات، سبب تقویت ارائه خدمات ایمن، با کیفیت بالا و بهترین نتایج ممکن می شود. این امر مستلزم به اشتراک گذاری معلومات مناسب و برخورد توأم با احترام با یکدیگر است.

همکاری و کمک ارائه دهنده: ارائه دهندگان خدمات صحتی و اجتماعی به خاطر همکاری و کمک آنها به مراقبت های صحتی، سلامتی و رفاه افراد قدردانی می شوند.

صلاحیت: در صورت وجود دستورهای قانونی یا اقدام قضایی بعضی از این حقوق می تواند تغییر کند.

### حقوق هشتمانه منشور

دسترسی: حق دسترسی به خدمات صحتی و اجتماعی

من حق دسترسی به خدمات صحتی و اجتماعی که نیازهای شناخته شده مرا برآورده کند، دارم.

ایمنی: حق محفوظ بودن از بد رفتاری

من حق دارم از بد رفتاری، یا خطر مورد بد رفتاری قرار گرفتن محفوظ باشم و حقوق قانونی و انسانی من رعایت و حمایت گردد. من حق دارم خدمات عاری از تبعیض و آزار و اذیت دریافت کنم.

کیفیت: حق خدمات با کیفیت بالا

من حق دارم خدمات ایمن، قابل اعتماد و هماهنگ شده را دریافت کنم که با نیازهای من متناسب باشد و با احتیاط، مهارت و کفایت ارائه گردد.

خدماتی که من دریافت می کنم باید با معیارهای قانونی، حرفه ای، اخلاقی و سایر استانداردهای مربوطه مطابقت داشته باشد.

هر حادثه ای که در ارتباط با من باشد، برای اطمینان از پیشرفت ها آشکارا مدیریت شود.

احترام: حق برخورداری از احترام

من حق دارم با من با ادب، عزت و احترام رفتار شود. من حق دارم خدماتی را دریافت کنم که به فرهنگ، اعتقادات، ارزشها و خصوصیات شخصی من احترام بگذارد.

معلومات: حق اطلاع رسانی

من حق گفتگوی صریح، روشن و به موقع در مورد خدمات، معالجه، گزینه ها و هزینه ها را به طریقی که بتوانم درک کنم، دارم. در صورت ضرورت، من حق دارم یک ترجمان حرفه ای ماهر داشته باشم.

مشارکت: حق شرکت فعالانه

من حق دارم در تصمیم گیری ها و گزینه ها در رابطه با خدمات برنامه ریزی شده برای من و دریافت شده کاملاً شرکت داشته باشم. من حق حمایت و داشتن مدافع را دارم تا بتوانم شرکت کنم. من حق دارم از منابع دیگر مشوره یا معلومات بخواهم. من حق دارم رضایت بدهم، از دادن رضایت امتناع کنم یا رضایتم را پس بگیرم.

حریم خصوصی: حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن

من حق دارم که حریم شخصی من محترم شمرده شود و معلومات شخصی من محرمانه و محفوظ نگه داشته شود. معلومات شخصی درباره من بدون رضایت من برملا ساخته نشود، مگر این که برملا سازی جهت کاهش یا جلوگیری از تهدید جدی برای زندگی، رفاه و یا امنیت لازم باشد یا قانون ایجاب کند.

من حق دارم درخواست دسترسی به ریکاردهای خود را بدهم و به آن دسترسی پیدا کنم، مگر این که محدودیت قانونی وجود داشته باشد. من می توانم شخص/ اشخاصی را معرفی کنم که معلومات با آنها به اشتراک گذاشته شود.

نظردادن: حق اظهار نظر و/ یا شکایت

من حق دارم درباره خدماتی که می خواهم یا به من ارائه شده است به من گوش داده شود و درباره آن نظر بدهم یا شکایت کنم. من حق دارم که به شکایت من به درستی و به موقع، بدون آن که به دلیل شکایت مورد مجازات قرار گیرم، رسیدگی شود.

من حق دارم که در هنگام شکایت کردن یک نماینده به انتخاب خود داشته باشم که از من پشتیبانی و دفاع کند. نظر و شکایات من بطور آشکارا مدیریت شود تا از بهبود بخشی به کیفیت خدمات اطمینان حاصل گردد.

**با HCSCC صحبت کنید**

تماس بگیرید: 8226 8666 (08) یا 1800 232 007 (تلفون ثابت روستای استرالیای جنوبی)  
Teletypewriter (TTY) : 133 677 یا 1800 555 677 (تلفون ثابت روستای استرالیای جنوبی)  
ایمیل: [info@hcscc.sa.gov.au](mailto:info@hcscc.sa.gov.au)

نامه: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

وب سایت: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)

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

ساعات کار: دوشنبه تا جمعه: از ساعت 9 صبح تا 5 عصر (شنبه و یکشنبه: تعطیل)