

# KETAHUILAH HAK ANDA

## Panduan Komisaris penerima Komplain untuk Pelayanan Kesehatan dan Masyarakat - Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC) Anggaran Dasar untuk Hak Pelayanan Kesehatan dan Masyarakat di Australia Selatan.

### Tentang Anggaran Dasar HCSCC -

Anggaran Dasar HCSCC memaparkan hak yang dimiliki seseorang yang banyak menggunakan pelayanan kesehatan dan layanan masyarakat di Australia Selatan, serta hak anggota keluarga, pengasuh serta wakil yang bertindak atas nama seseorang yang ingin atau menggunakan pelayanan itu.

Pelayanan itu mencakup berbagai layanan kesehatan dan masyarakat di sektor umum, swasta dan non-pemerintah.

Anggaran Dasar HCSCC akan

digunakan oleh: Konsumen

- Untuk menolong agar mereka mengerti haknya waktu ingin atau menggunakan pelayanan kesehatan atau layanan masyarakat
- Waktu mengajukan keluhan/komplain kepada penyedia layanan - untuk membantu menyampaikan kekhawatiran

### Penyedia Layanan:

- Untuk memberi informasi kepada konsumen tentang hak mereka
- Waktu menanggapi keluhan/komplain - mengidentifikasi dan menindaklanjuti hal yang menjadi kekhawatiran
- Melibatkan diri dengan pengguna pelayanan untuk peningkatan jasa
- Sebagai alat peningkatan kualitas yang berpusat pada kepentingan manusia
- Untuk melapor kepada HCSCC tentang komplain dan tindakan yang diambil terhadap komplain tersebut, terkait dengan hak yang tertera dalam Anggaran Dasar.

### HCSCC:

- Memberi informasi, pendidikan dan nasehat tentang hak konsumen
- Waktu komplain diajukan kepada HCSCC, mereka harus memastikan apakah penyedia layanan bertindak semestinya
- Memonitor dan melaporkan tren dan masalah sistemik keluhan/komplain untuk meningkatkan pelayanan.

### **Lima Prinsip Panduan**

Kebinekaan: Masyarakat Australia Selatan (South Australia) terdiri dari berbagai latar belakang, dengan budaya, kebutuhan, nilai-nilai dan cara hidup yang berbeda dan semuanya harus diakui dan dihormati.

**Nomor Tilpon**

(08) 8226 8666 atau 1800 232 007 (nomor tilpon wilayah South Australia)

**Email**

info@hcsc.sa.gov.au

**Situs Web**

hcsc.sa.gov.au

Kapasitas mengambil keputusan: Sementara orang mungkin tidak sepenuhnya mampu mengambil keputusan dikarenakan penyakit, cedera, disabilitas atau proses pertumbuhan. Kapasitas yang tidak sempurna itu mungkin sementara atau mungkin permanen, sebagian atau seluruhnya.

Kalau seseorang mempunyai kapasitas terbatas untuk mengambil keputusan maka penyedia layanan harus memungkinkan pengambilan keputusan yang sepenuhnya didukung

Kalau seseorang mempunyai kapasitas terbatas untuk mengambil keputusan maka penyedia layanan harus melibatkan atau minta persetujuan dari seorang wakil pengambil keputusan, termasuk pengasuh.

Perorangan dengan kapasitas terbatas untuk mengambil keputusan tidak boleh dirugikan dalam menerima pelayanan kesehatan dan layanan masyarakat .

Kemitraan: kemitraan yang jujur antara pengguna pelayanan, pengasuh dan penyedia layanan mendukung layanan berkualitas tinggi dan aman yang akan menghasilkan hasil terbaik. Ini memerlukan berbagi informasi yang relevan dan memperlakukan satu sama lain dengan hormat.

Kontribusi Penyedia Pelayanan: Penyedia pelayanan kesehatan dan layanan masyarakat diakui untuk kontribusi mereka pada kesehatan, kesegaran dan kesejahteraan perorangan.

Wewenang: Ada hak yang bisa terpengaruh kalau sedang ada perintah atau proses hukum.

## **Delapan Hak dibawah Anggaran Dasar**

### Akses: Hak untuk mengakses Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Masyarakat

Saya berhak untuk mengakses pelayanan kesehatan dan pelayanan masyarakat yang memenuhi kebutuhan saya yang sudah diidentifikasi.

### Keamanan: hak untuk merasa aman dari perlakuan kejam

Saya berhak untuk merasa aman dari perlakuan kejam, atau risiko kekejaman, dan agar hak legal dan hak azazi manusia saya ditegakkan. Saya berhak menerima pelayanan yang bebas dari diskriminasi dan usikan.

### Mutu: Hak untuk menerima pelayanan bermutu tinggi

Saya berhak untuk menerima pelayanan yang aman, dapat diandalkan dan terkoordinasi yang sesuai dengan kebutuhan saya dan diberi dengan kepedulian, ketrampilan dan kompetensi.

Pelayanan yang saya terima harus memenuhi standar hukum, profesional, etis dan standar relevan lainnya. Semua insiden yang menyangkut diri saya harus dikelola secara transparan untuk menjamin adanya perbaikan



#### **Nomor Tilpon**

(08) 8226 8666 atau 1800 232 007 (nomor tilpon wilayah South Australia)



#### **Email**

info@hcscc.sa.gov.au



#### **Situs Web**

hcscc.sa.gov.au

Hormat: Hak untuk diperlakukan dengan hormat

Saya berhak untuk diperlakukan dengan sopan, hormat dan dengan respek. Saya berhak untuk menerima pelayanan yang menghormati kebudayaan, kepercayaan, nilai-nilai dan karakteristik pribadi saya.

Informasi: Hak untuk diberitahu

Saya berhak untuk menerima komunikasi yang terbuka, jelas dan tepat waktu tentang pelayanan, pengobatan, pilihan dan biaya yang disampaikan dengan cara yang bisa saya mengerti. Kalau dibutuhkan, saya berhak didampingi seorang penerjemah lisan yang kompeten dan profesional.

Partisipasi: Hak untuk berpartisipasi dengan aktif

Saya berhak untuk terlibat sepenuhnya dalam semua keputusan dan pilihan tentang pelayanan yang direncanakan dan yang saya terima. Saya berhak menerima dukungan dan pembelaan supaya saya bisa berpartisipasi. Saya berhak meminta dukungan dan informasi dari sumber lain. Saya berhak untuk memberi, menahan dan menarik izin saya setiap waktu.

Privasi : Hak untuk keleluasaan pribadi dan kerahasiaan

Saya berhak agar privasi saya dihormati dan informasi pribadi saya dirahasiakan dan keamanannya terjaga. Informasi pribadi tentang diri saya tidak boleh diungkapkan tanpa izin saya, kecuali kalau pengungkapan itu dibutuhkan untuk mengurangi atau mencegah ancaman serius terhadap nyawa saya, kesejahteraan dan keamanan saya atau kalau diwajibkan oleh hukum.

Saya berhak meminta dan mendapat akses pada semua catatan tentang diri saya, kecuali kalau ada batasan hukum. Saya bisa menunjuk orang lain dengan siapa informasi pribadi saya boleh dibagi.

Komentar: Hak untuk memberi tanggapan atau komplain

Saya berhak untuk didengar dan untuk berkomentar atas, atau membuat komplain terhadap, pelayanan yang diminta atau yang diberikan kepada saya. Saya berhak bahwa komplain saya ditangani dengan seharusnya dan secepat mungkin, dan tanpa adanya retribusi sebagai akibat saya mengajukan komplain.

Saya berhak menunjuk perwakilan pilihan saya sendiri untuk mendukung dan memberi anjuran waktu saya mengajukan komplain. Umpan balik dan komplain saya akan ditangani secara terbuka untuk menjamin adanya perbaikan.

**Hubungi HCSCC**

Tilpon: (08) 8226 8666 atau 1800 232 007 (nomor kantor wilayah Australia Selatan)  
Teletypewriter (TTY): 133 677 atau 1800 555 677 (Nomor kantor wilayah Australia Selatan)  
Email: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)  
Surat-menyurat : PO Box 199, Rundle Mall SA 5000  
Situs web : [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)  
Kunjungi: Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000  
Jam kantor: Senin-Jumat: 9pagi sampai 5sore (Sabtu/Minggu: Tutup)

**Nomor Tilpon**

(08) 8226 8666 atau 1800 232 007 (nomor tilpon wilayah South Australia)

**Email**

[info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

**Situs Web**

[hcsc.sa.gov.au](http://hcsc.sa.gov.au)