

Conosci i tuoi diritti

Guida alla Carta dei diritti sanitari e comunitari del Commissario per i servizi sanitari e comunitari (HCSCC) in South Australia.

Informazioni sulla Carta dei diritti HCSCC

La Carta dei diritti HCSCC definisce i diritti delle persone che utilizzano la maggior parte dei servizi sanitari e comunitari in South Australia, e inoltre dei familiari, dei badanti e delle persone designate ad agire per conto di una persona che richiede o utilizza un servizio.

I servizi in questione includono un'ampia gamma di servizi sanitari e comunitari nei settori pubblico, privato e non governativo.

La Carta dei diritti HCSCC protegge:

I consumatori:

- Aiuta a conoscere i propri diritti quando la persona richiede o utilizza un servizio sanitario o comunitario.
- Quando presenta un reclamo con un fornitore di servizi –aiutando a comunicare i motivi della lamentela.

I fornitori di servizi:

- Per informare i consumatori sui loro diritti.
- Per rispondere a un reclamo – per identificare il motivo di preoccupazione e agire per risolverlo
- Per interagire con gli utenti del servizio su come migliorare il servizio stesso.
- Come strumento di miglioramento della qualità, incentrato sulla persona.
- Per riferire all'HCSCC in merito ai reclami e alle azioni intraprese in risposta, come previsto dalla Carta dei diritti HCSCC.

L'HCSCC:

- Fornisce informazioni, educazione e consigli sui diritti dei consumatori
- Quando viene presentato un reclamo all'HCSCC, stabilisce se il fornitore di servizi ha agito in modo corretto.
- Verifica e segnala l'andamento dei reclami e i problemi sistemici, al fine di migliorare i servizi.

Cinque principi guida

Diversità: la società del South Australia è composta di persone con differenti culture, esigenze, valori e stili di vita e questo dovrebbe essere riconosciuto e rispettato.

Capacità decisionale: Alcune persone possono avere una capacità ridotta di prendere decisioni a causa di malattie, infortuni, disabilità o problemi di sviluppo. La capacità ridotta può essere temporanea o permanente, parziale o totale.

**Chiamate**

(08) 8226 8666 o 1800 232 007 (Country SA rete fissa)

**Email**

info@hcscc.sa.gov.au

**Sit web**

hcscc.sa.gov.au

Se una persona ha una capacità decisionale ridotta, il fornitore di servizi dovrebbe consentire un processo decisionale con sostegno.

Se una persona ha una capacità decisionale ridotta, il fornitore di servizi deve coinvolgere una persona, inclusa la persona badante, che possa prendere decisioni in suo nome.

Gli individui con capacità decisionale ridotta non devono essere svantaggiati nel ricevere servizi sanitari o comunitari.

Partnership: Una partnership autentica fra utenti del servizio, assistenti e fornitori del servizio stesso facilita servizi sicuri e di alta qualità e i migliori risultati possibili. Questo richiede la condivisione di informazioni pertinenti e il rispetto reciproco.

Contributo dei fornitori di servizi: I fornitori di servizi sanitari e comunitari sono riconosciuti per il loro contributo all'assistenza sanitaria, al benessere e buone condizioni degli individui.

Autorità: Alcuni diritti possono essere limitati quando sono in atto ordini o procedure legali.

Otto diritti riconosciuti nella Carta

Accesso: Diritto di accesso ai servizi sanitari e comunitari

La persona ha diritto di accedere ai servizi sanitari e comunitari che rispondano alle sue esigenze accertate.

Sicurezza: Diritto alla protezione da abusi

La persona ha diritto di essere al sicuro da abusi, o dal rischio di abusi, al rispetto e al sostegno dei suoi diritti legali e umani. Ha diritto di ricevere servizi senza discriminazioni e molestie.

Qualità: Diritto a servizi di alta qualità

La persona ha diritto di ricevere servizi sicuri, affidabili, coordinati, adeguati alle sue esigenze e forniti con cura, abilità e competenza.

I servizi forniti devono essere conformi a standard legali, professionali, etici e ad altri standard pertinenti.

Eventuali incidenti che coinvolgono la persona devono essere trattati apertamente, in modo da assicurare miglioramenti.

Rispetto: diritto a essere trattati con rispetto

La persona ha diritto ad essere trattata con cortesia, dignità e rispetto. Ha diritto a ricevere servizi che rispettino la sua cultura, le sue credenze, valori e caratteristiche personali.

**Chiamate**

(08) 8226 8666 o 1800 232 007 (Country SA rete fissa)

**Email**

info@hcscc.sa.gov.au

**Sit web**

hcscc.sa.gov.au

Informazione: diritto a essere informati

La persona ha diritto a ricevere comunicazioni aperte, chiare e tempestive su servizi, terapie, opzioni e costi in modo comprensibile. Se necessario, ha diritto ai servizi di un interprete professionista competente.

Partecipazione: diritto a partecipare attivamente

La persona ha diritto a essere pienamente coinvolta nelle decisioni e nelle scelte sui servizi programmati e ricevuti. Ha diritto a sostegno e patrocinio in modo da poter partecipare. Ha diritto a chiedere consiglio o informazioni da altre fonti. Ha il diritto in ogni momento di dare il suo consenso, di sospenderlo o di ritirarlo.

Privacy: diritto alla privacy e alla riservatezza

La persona ha diritto al rispetto della sua privacy e che le sue informazioni personali siano mantenute riservate e protette. Le informazioni personali che la riguardano non possono essere divulgate senza il suo consenso, salvo che la divulgazione sia necessaria per ridurre o prevenire una grave minaccia alla vita, al benessere o sicurezza della persona, o che sia richiesta dalla legge.

La persona ha diritto di richiedere e avere accesso ai propri dati, salvo che non vi siano restrizioni legali. Può nominare una o più persone con cui le informazioni possono essere condivise.

Commenti: diritto di esprimere commenti e/o reclami

La persona ha diritto di essere ascoltata e di esprimere commenti o presentare reclami sui servizi richiesti o forniti. Ha diritto che il reclamo sia trattato in modo appropriato e sollecito, e senza subire ripercussioni per aver fatto un reclamo.

La persona ha diritto a un rappresentante di sua scelta per sostenere e patrocinare per suo conto, quando presenta un reclamo, e che i suoi commenti e reclami siano trattati in modo aperto per assicurare miglioramenti.

Per parlare con HCSCC

Per telefono: (08) 8226 8666 or 1800 232 007 (Country SA Landline)
Teletypewriter (TTY): 133 677 or 1800 555 677 (Country SA Landline)

Email: info@hcsc.sa.gov.au

Scrivere a: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Website: www.hcsc.sa.gov.au

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

Orario di apertura: Da lunedì a Venerdì: dalle 9.00 alle 17.00 (Chiuso sabato e domenica)

**Chiamate**

(08) 8226 8666 o 1800 232 007 (Country SA rete fissa)

**Email**

info@hcsc.sa.gov.au

**Sit web**

hcsc.sa.gov.au