

# Познавајте ги вашите права

Прирачник за Правилник за правата при добивање на здравствени услуги и услуги во заедницата од Канцеларијата на повереникот за жалби во врска со здравствени услуги и услуги во заедницата (HCSCC) во Јужна Австралија.

## За Правилникот на HCSCC

Во Правилникот на HCSCC се изложени правата на лицата кои ги користат повеќето здравствени услуги и услугите во заедницата во Јужна Австралија и на членовите на семејството, негувателите и назначените лица кои делуваат во име на лице кое бара или користи услуги.

Тука се вклучуваат најразлични здравствени услуги и услуги во заедницата во јавниот, приватниот и невладиниот сектор.

Правилникот на HCSCC ќе го користат:

### Корисниците:

- Да им се помогне на лицата да ги знаат нивните права кога бараат или користат здравствена услуга или услуга во заедницата.
- Кога ќе се жалат кај службата што им ги нуди услугите – за да им се помогне да кажат кои работи ги загрижуваат.

### Службите кои нудат услуги:

- Да ги информираат корисниците за нивните права.
- Кога одговараат на жалба – да ги утврдат работите што го загрижуваат корисникот.
- Да ги вклучат корисниците на услуги во подобрувањето на истите.
- Како мерка за подобрување на квалитетот на услугите на индивидуално ниво.
- Да ја известат HCSCC за жалбите и мерките кои ги превзеле како одговор на истите, во согласност со правата утврдени во правилникот на HCSCC.

### HCSCC:

- Да нуди информации, подучување и совети за правата на корисниците.
- Кога жалба ќе биде доставена во HCSCC, да се утврди дали службата што нуди услуги постапила разумно.
- Да ги надгледува и поднесува извештај за вообичаените жалби и систематските проблеми со цел да се подобрат услугите.

## Пет движечки принципи

Разнообразност: Општеството во Јужна Австралија го сочинуваат луѓе од различни култури, потреби, вредности и начини на живеење, и тоа мора да се прифати и почитува.



Телефонирајте на  
(08) 8226 8666 ИЛИ 1800 232 007 (од фиксен  
телефон во внатрешноста на Јужна Австралија)



Имејл  
info@hcscc.sa.gov.au



Веб-страница  
hcscc.sa.gov.au

Способност за донесување на одлуки: Некои лица може да имаат намалена способност да донесуваат одлуки заради болест, повреда, онеспособеност или развој. Оваа намалена способност може да биде привремена или трајна, делумна или целосна.

Ако некое лице има намалена способност да донесува одлуки, службата што му нуди услуги треба да му овозможи поддршка при донесувањето на одлуките.

Ако некое лице има намалена способност да донесува одлуки, службата што му нуди услуги мора да вклучи или побара дозвола од застапник одговорен да донесува одлуки, вклучувајќи го негувателот.

Поединците со намалена способност за донесување на одлуки не смеат да бидат обесправени при добивање на здравствени услуги или услуги во заедницата.

Партнерство: Вистинското партнерство меѓу корисниците на услуги, негувателите и службите кои ги доставуваат услугите промовира безбедни, висококвалитетни услуги и најдобри можни резултати. За ова е потребно да се разменуваат соодветните информации и меѓусебно почитување.

Придонес на службите кои доставуваат услуги: Им се оддава признание на службите кои нудат здравствени услуги и услуги во заедницата за нивниот придонес кон здравствената нега и благосостојбата на поединците.

Надлежност: Некои права може да бидат засегнати при постоење на правосилни законски налози или постапки.

## Осумте права според Правилникот

Користење на услуги: право да користите здравствени услуги и услуги во заедницата  
Имам право да користам здравствени услуги и услуги во заедницата кои ги задоволуваат моите утврдени потреби. Имам право на користење на здравствени услуги и услуги во заедницата кои ги задоволуваат моите утврдени потреби.

Безбедност: Право да бидете безбедни од насилство  
Имам право да бидам заштитен од насилство, или од ризикот насилнички да се однесуваат кон мене, како и да се почитуваат и подржуваат моите законски и човечки права. Имам право да добивам услуги без дискриминација и малтретирање.

Квалитет: Право да добивате високо квалитетни услуги  
Имам право да добивам безбедни, проверени, координирани услуги кои се соодветни за моите потреби и кои ги добивам со внимание, способност и подготвеност.

Услугите што ги добивам треба да бидат во согласност со законските, професионалните, етичките и други соодветни стандарди.

Со сите инциденти кои ќе ми се случат ќе се постапува отворено за да се обезбеди подобрување на услугите.



**Почит: Право да се однесуваат кон вас со почит**

Имам право со мене да се однесуваат љубезно, достоинствено и со почит. Имам право да добивам услуги со кои се почитуваат мојата култура, верувања, вредности и лични карактеристики.

**Информации: Право да бидете информирани**

Имам право на отворена, јасна и навремена комуникација за услугите, лекувањето, можностите и трошоците на начин на кој ќе го разберам тоа. Ако има потреба, имам право да користам компетентен професионален преведувач.

**Учество: Право да бидете активно вклучени**

Имам право да бидам целосно вклучен / а при донесувањето на одлуки и избирањето на планираните и добиените услуги. Имам право на поддршка и да ме застапува некое друго лице за да можам да бидам вклучен / а во овие постапки. Имам право на да барам совети и информации од други извори. Имам право да дадам дозвола, да одбијам да дадам дозвола или да ја повлечам дозволата во било кое.

**Доверливост: Право на приватност и доверливост**

Имам право да се почитува мојата приватност и моите лични податоци да се чуваат доверливо и безбедно. Личните податоци за мене не може да им се даваат на други лица/служби без моја дозвола, освен ако тоа е потребно за да се намали или спречи сериозна закана по живот, благосостојба или безбедност, или ако тоа се бара според законот.

Имам право да барам и да добијам пристап до моите извештаи, освен ако тоа е законски ограничено. Можам да назначам лице/лица со кое/кои може да се споделат моите податоци.

**Забелешки: Право на забелешки и/или жалби**

Имам право да ме сослушаат и да го изнесам моето мислење, или да доставам жалба за услугите што ги барам или добивам. Имам право со мојата жалба да се постапува правилно и навремено, и да не бидам казнет/а заради тоа што сум ја поднел/а жалбата.

Имам право да избирам застапник по мој избор, кој ќе ме подржува и застапува при поднесувањето на жалба. Персоналот ќе постапува отворено во однос на моето мислење и жалби со цел да се обезбеди подобрување на услугите.

**Зборувајте со HCSCC**

Телефонирајте на: (08) 8226 8666 or 1800 232 007 (од фиксен телефон од внатрешноста на Јужна Австралија)

Телепринтер (TTY): 133 677 или 1800 555 677 (од фиксен телефон од внатрешноста на Јужна Австралија)

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

Со писмо до: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Веб-страница: [www.hcscc.sa.gov.au](http://www.hcscc.sa.gov.au)

Посетете не на: Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000

Работно време: понеделник до петок: од 9 ч. наутро до 5 ч. попладне (сабота / недела: не работиме)

**Телефонирајте на**

(08) 8226 8666 ИЛИ 1800 232 007 (од фиксен телефон во внатрешноста на Јужна Австралија)

**Имејл**

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

**Веб-страница**

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