आफ्नो अधिकार थाहा पाउनुहोस्

दक्षिण अष्ट्रेलियामा स्वास्थ्य र सामुदायिक सेवा उजुरी आयुक्त (Health and Community Services Complaints Commissioner)(HCSCC) को स्वास्थ्य र सामुदायिक सेवा अधिकारको बडापत्रको एक निर्देशिका।

HCSCC बडापत्रका बारेमा

HCSCC बडापत्रले दक्षिण अष्ट्रेलियामा धेरैजसो स्वास्थ्य र सामुदायिक सेवाहरू प्रयोग गर्ने एवं र सेवा खोज्ने वा प्रयोग गर्ने व्यक्तिको तर्फबाट कार्य गर्ने परिवारका सदस्य, हेरचाहकर्ता तथा मनोनीत व्यक्तिहरूको अधिकार तोक्छ।

यस्ता सेवाहरूमा सार्वजनिक, निजी र गैर-सरकारी क्षेत्रहरू प्रदान गरिने विभिन्न स्वास्थ्य र समुदायिक सेवाहरू पर्छ।

HCSCC बडापत्रको प्रयोगः

<u>सेवाग्रही:</u>

- सेवाग्रहीहरूले स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवा खोज्दा वा प्रयोग गर्दा उनीहरूको अधिकारहरू बुझ्नको लागि मद्दत गर्न।
- सेवा प्रदायकसँग गुनासो उठाउँदा –गुनासोको संचार गर्न सहयोग गर्न।

<u>सेवा प्रदायकहरू:</u>

- सेवाग्रहीहरूलाई उनीहरूको अधिकारको बारेमा जानकारी दिन।
- उजुरीलाई जवाफ दिँदा – गुनासोको पहिचान गर्न र सरोकारको क्षेत्र/हरूमा कार्य गर्न।
- सेवा सुधारहरूका बारेमा सेवा प्रयोगकर्ताहरूसँग संलग्न हुन।
- व्यक्ति-केन्द्रित गुणस्तरीय सुधार उपकरणको रूपमा।
- HCSCC बडापत्र अधिकार बमोजिम, उजुरी र तिनको समाधानमा गरिएको कार्यको बारेमा HCSCC लाई रिपोर्ट दिन।

<u>HCSCC ले गर्ने कार्यहरू:</u>

- सेवाग्रहीहरूको अधिकारको बारेमा जानकारी, शिक्षा र सल्लाह प्रदान गर्न।
- HCSCC मा आएको गुनासोलाई सेवा प्रदायकले उचित व्यवहार गरे कि गरेनन् निर्क्यौल गर्न ।
- सेवा सुधार गर्न गुनासो प्रवृत्ति र प्रणालीगत मामलाहरूको अनुगमन र रिपोर्ट गर्न।

पाँच मार्गनिर्देशक सिद्धान्तहरू

<u>विविधता:</u> दक्षिण अष्ट्रेलियाको समाज विभिन्न संस्कृति, आवश्यकता, मूल्य र जीवनशैलीका मानिसहरू मिलेर बनेको छ र यसलाई मान्य र सम्मानित बनाइनुपर्छ।

निर्णय गर्ने क्षमता: केही मानिसहरूमा बिमारी, चोट, अपांगता वा विकासको कारण निर्णय गर्न असक्षम हुन सक्छ। असक्षम अस्थायी वा स्थायी, आंशिक वा पूर्ण हुन सक्छ।

यदि एक व्यक्तिको निर्णय लिने क्षमता छैन भने सेवा प्रदायकले सहायतापूर्ण निर्णय गर्ने क्षमता दिलाउनु पर्छ।

यदि एक व्यक्तिको निर्णय गर्ने क्षमता छैन भने सेवा प्रदायकले सहमतिको लागि हेरचाहकर्ता लगायत एक वैकल्पिक निर्णयकर्ताको संलग्न गराउनु पर्छ वा त्यसलाई खोज्नुपर्छ।

निर्णय क्षमता नभएका व्यक्तिहरूलाई स्वास्थ्य वा सामुदायिक सेवाहरूको प्रावधानमा बेवास्ता गरिनु हुँदैन।

साझेदारी: सेवा प्रयोगकर्ताहरू, हेरचाहकर्ताहरू र प्रदायकहरूबीचको साँचो साझेदारीले सुरक्षित, उच्च गुणस्तरका सेवाहरू र सबैभन्दा राम्रो सम्भावित नतिजाहरूको प्रबर्द्धन गर्दछ। यसको लागि सान्दर्भिक जानकारी शेयर गर्न र एकअर्कोलाई आदरको साथ व्यवहार गर्न आवश्यक छ।

प्रदायकको योगदान: स्वास्थ्य र समुदाय सेवाहरूको प्रदायकहरू स्वास्थ्य सेवा, कल्याण र व्यक्तिहरूको भलाइमा उनीहरूले गरेको योगदानले चिनिन्छन्।

अधिकार: कानूनी आदेश वा प्रक्रियाहरू रहेको खण्डामा केही अधिकारलाई असर पर्न सक्दछ।

आठ बडापत्र अधिकार

पहुँच: स्वास्थ्य र समुदाय सेवाहरूमा पहुँचको अधिकार

मेरो पहिचान भएका आवश्यकताहरू पूरा गर्ने स्वास्थ्य र सामुदायिक सेवामा पहुँच पाउने मेरो अधिकार छ।

सुरक्षा: दुरूपयोगबाट सुरक्षित रहने अिधकार
मलाई दुरूपयोग, वा दुरूपयोगको जोखिमबाट सुरक्षित रहने अधिकार छ, र मेरो कानुनी र मानव अधिकारहरूको सम्मान र निश्चित गर्ने अधिकार छ। मलाई भेदभाव र उत्पीडनबाट मुक्त सेवाहरू प्राप्त गर्ने अधिकार छ।

गुणस्तर: उच्च गुणस्तरका सेवाहरूको अधिकार

मलाई सुरक्षित, भरपर्दो, सम्योजित सेवाहरू प्राप्त गर्ने अधिकार छ जुन मेरो आवश्यकताको लागि उपयुक्त छन् र हेरचाह, सीप र योग्यतासहित प्रदान गरिन्छन्।

मैले प्राप्त गरेका सेवाहरूले कानूनी, व्यावसायिक, नैतिक र अन्य सान्दर्भिक मापदण्डहरूको पालना गर्नुपर्दछ। म संलग्न कुनै पनि घटनाहरू सुधार सुनिश्चित गर्नका लागि खुल्लारूपमा व्यवस्थित गरिएका छन्।

सम्मान: सम्मानका साथ व्यवहार पाउने अधिकार

मसँग शिष्टाचार, प्रतिष्ठा र सम्मानको व्यवहार पाउने अधिकार छ। मलाई त्यस्ता सेवाहरू प्राप्त गर्ने अधिकार छ जसले मेरो संस्कृति, आस्था, मूल्य र व्यक्तिगत विशेषताहरूको सम्मान गर्दछ।

सूचना: सूचित हुने अधिकार

मसँग सेवाहरू, उपचार, विकल्पहरू र लागतहरूलाई मैले बुझ्ने तरिकामा खुला, स्पष्ट र यथासमयको संचार पाउने अधिकार छ। आवश्यक परेको बेला मैले एक सक्षम व्यावसायिक दोभाषेको सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार छ।

सहभागिता: सक्रियरूपमा भाग लिने अधिकार

मलाई योजनाबद्ध र प्राप्त सेवाबारे निर्णय र छनौटमा पूर्णरूपमा सम्मिलित हुने अधिकार छ। मलाई सहायता र वकालत गर्ने अधिकार छ ताकि म सहभागी हुन सक्दछु। मलाई अन्य स्रोतहरूबाट सुझाव वा जानकारी खोज्ने अधिकार छ। मसँग कुनै पनि समयमा मेरो सहमति दिने, रोक्ने वा फिर्ता लिने अधिकार छ।

गोपनीयता: गोपनीयता र गोप्यताको अधिकार

मसँग मेरो गोपनीयतालाई आदर गरिनुपर्ने र मेरो व्यक्तिगत जानकारीलाई गोप्य र सुरक्षित राखिनुपर्ने अधिकार छ। जीवनमाथिको गम्भीर खतरा कम गर्न वा रोक्न, भलाई, वा सुरक्षाको लागि वा कानूनद्वारा आवश्यक अवस्थामा खुलासा गर्नु पर्ने जरूरत भएको अवस्थामा बाहेक मेरो बारेमा व्यक्तिगत जानकारी मेरो सहमतिबिना खुलासा गर्न नपाउन सक्छ।

मलाई मेरो रेकर्ड अनुरोध गर्ने र त्यसमा पहुँच प्राप्त गर्ने अधिकार छ, जबसम्म त्यहाँ कानुनी रोकावट भइरहेको हुँदैन। म जानकारी बाड्न सकिने व्यक्ति / हरू लाई मनोनीत गर्न सक्दछु।

टिप्पणी: टिप्पणी गर्न पाउने र / वा उजुरी गर्ने अधिकार

मैले खोजेको वा मलाई उपलब्ध गराइएको सेवाहरूको बारेमा मेरो कुरा सुनिदिने, मैले टिप्पणी गर्ने वा गुनासो गर्ने अधिकार छ। मलाई मेरो गुनासोको राम्रोसँग र तुरून्तै काम हुनुपर्ने अधिकार छ, र गुनासो गरेको परिणामस्वरूप कुनै प्रतिशोधबिना गर्नु पर्नेछ।

गुनासो गर्दा मेरो लागि सहायता गर्ने र वकालत गर्ने एक प्रतिनिधि छनौटको अधिकार छ। मेरो प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सुधार सुनिश्चित गर्नका लागि खुल्लारूपमा व्यवस्थित गरिन्छन्।

HCSCC सँग कुरा गर्नुहोस्

फोन गर्नुहोस्: (08) 8226 8666 वा 1800 232 007 (ग्रामिण एसए ल्याण्डलाइन)
टेलिटाइपराइटर (TTY): 133 677 वा 1800 555 677 (ग्रामिण एसए ल्याण्डलाइन)
ईमेल: info@hcscc.sa.gov.au
पत्राचार: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000
वेबसाइट: www.hcscc.sa.gov.au
भेट्नुहोस्: Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000
खुल्ने समय: सोमबार-शुक्रबार: बिहान ९ बजे देखि साँझ ५ बजेसम्म (शनिबार / आइतबार बन्द रहनेछ)