

از حقوق خود آگاه باشید

راهنمای منشور حقوق خدمات بهداشتی و عمومی مأمور هیئت رسیدگی به شکایات
خدمات بهداشتی و عمومی (HCSCC) در استرالیا جنوبی

درباره منشور HCSCC

منشور HCSCC، حقوق افرادی را که در استرالیا جنوبی، از خدمات بهداشتی و عمومی استفاده می نمایند، مشخص میسازد. و این،
دربگیرنده اعضای خانواده، مراقبین و کسانی که به نمایندگی از شخص متقاضی عمل می کنند، میباشد.

این خدمات در برگیرنده طیف وسیعی از خدمات بهداشتی و عمومی در بخش های دولتی و غیر دولتی میباشد.

استفاده از منشور HCSCC، توسط:

مصرف کنندگان (استفاده کنندگان)

خدمات:

- برای کمک به افراد، جهت آشنایی با حقوق خود، چه زمان تقاضا برای دریافت خدمات بهداشتی و عمومی و چه زمان استفاده از آن
- هنگام مطرح کردن شکایت به سازمان ارائه دهنده خدمات - جهت ابراز دغدغه ها

ارائه دهندگان خدمات:

- جهت اطلاع رسانی به مصرف کنندگان در خصوص حق و حقوقشان
- هنگام پاسخگویی به یک شکایت - جهت شناسایی و اقدام لازم به منظور رفع دغدغه
- جهت تعامل با مصرف کنندگان خدمات به منظور ارتقای کیفیت
- بعنوان یک ابزار بهبود کیفیت خدمات فرد-محور
- جهت گزارش شکایت و اقدامات اخذ شده برای پاسخگویی، به HCSCC بر اساس منشور حقوقی HCSCC

مأمور رسیدگی به شکایات خدمات بهداشتی و عمومی (HCSCC):

- جهت اطلاع رسانی، ارائه آموزش و مشورت درباره حقوق مصرف کنندگان
- تشخیص موجه بودن عملکرد ارائه دهنده خدمات، زمانی که شکایتی تسلیم HCSCC میگردد.
- جهت گزارش و نظارت بر روند شکایت و مشکلات سیستمی به منظور ارتقای کیفیت خدمات

اصول پنجگانه راهنما

تنوع: جامعه استرالیا جنوبی متشکل از افرادی با فرهنگ ها، نیازها، ارزشها و روشهای متفاوت زندگی است و این امر باید برسمیت
شناخته شده و مورد احترام قرار گیرد.



ظرفیت تصمیم گیری: ممکن است بعضی افراد به دلیل بیماری، صدمه، ناتوانی (جسمی یا ذهنی) و یا اختلال رشد، دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری شوند. این اختلال در ظرفیت تصمیم گیری، ممکن است موقتی یا دائمی، جزئی و یا کلی باشد.

در صورتیکه فردی دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری است، سازمان ارائه دهنده خدمات باید امکان تصمیم گیری با مساعدت و پشتیبانی را برای او فراهم سازد.

اگر فردی دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری است، سازمان ارائه دهنده خدمات، باید همراهی و رضایت فرد جابگزین تصمیم گیرنده، از جمله شخص مراقبت کننده را کسب نماید.

افرادی که دچار اختلال در ظرفیت تصمیم گیری هستند، نباید از دریافت خدمات بهداشتی و عمومی محروم شوند.

مشارکت: وجود یک مشارکت حقیقی میان مصرف کنندگان خدمات، مراقبین و ارائه دهندگان خدمات باعث ترویج خدمات ایمن و با کیفیت و کسب بهترین نتایج ممکن خواهد شد. این امر مستلزم به اشتراک گذاری اطلاعات مرتبط و رفتار محترمانه متقابل است.

همکاری و مساعدت ارائه دهندگان خدمات: مساعدت و همکاری ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و عمومی، در امر مراقبت های بهداشتی، سلامت و رفاه افراد، برسمیت شناخته میشود.

اختیارات: برخی از حقوق افراد ممکن است بدلیل احکام و روند قانونی موجود، تحت تاثیر قرار گیرند.

حقوق هشتمانه منشور:

دسترسی: حق دسترسی به خدمات بهداشتی و عمومی

من حق دسترسی به خدمات بهداشتی و عمومی، که نیازهای شناخته شده من را برآورده میسازد را دارم.

ایمنی: حق ایمن بودن از بدرفتاری

من حق دارم تا از بدرفتاری در امان باشم و حقوق قانونی و انسانی، مورد احترام قرار گرفته و رعایت گردد. من حق دریافت خدمات، بدون هرگونه تبعیض و آزار را دارم.

کیفیت: حق دریافت خدمات با کیفیت

من حق دریافت خدمات ایمن، هماهنگ و قابل اعتماد را دارم، که منطبق بر نیازهای من بوده و به طرز صحیح، و با مهارت و کیفیت لازم ارائه گردد.

خدمات دریافتی من، میبایستی قانونی، حرفه ای، اخلاقی و منطبق با سایر استانداردهای مربوطه باشد.

جهت حصول اطمینان از ارتقای کیفیت، هر گونه اتفاق مربوط به من، میبایستی به طور شفاف و علنی مدیریت گردد.

احترام: حق برخورد محترمانه

من حق دارم که با من محترمانه، مودبانه و با وقار رفتار گردد. من حق دریافت خدماتی را دارم که فرهنگ، باورها، ارزشها و خصوصیات شخصی من را محترم می‌شمارد.

اطلاعات: حق آگاهی

من حق ایجاد ارتباط و برقراری تماس بموقع و شفاف در مورد خدمات، گزینه های درمانی و هزینه ها، به گونه ای که درک آن برایم میسر باشد، را دارم. در صورت نیاز، من حق استفاده از یک مترجم کارآمد حرفه ای را دارم.

مشارکت: حق مشارکت فعالانه

من حق دارم تا بطور کامل، در روند تصمیم گیریها و گزینه های مربوط به خدمات طرح ریزی شده و دریافتی، مشارکت نمایم. من حق دریافت حمایت و پشتیبانی لازم جهت مشارکت را دارم. من حق مشورت و کسب اطلاعات از منابع دیگری را دارم. من حق ابراز، حفظ یا بازپس گیری رضایت و موافقت خود را دارم.

حریم خصوصی: حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه

من این حق را دارم که به حریم خصوصی من احترام گذاشته شده و اطلاعات شخصی من محرمانه نگاه داشته شود. اطلاعات شخصی من بدون رضایت من فاش نگردد، مگر در مواردی که قانون ملزم میکند و یا زمانی که، به منظور کاهش و یا پیشگیری از یک تهدید جدی نسبت به سلامت، ایمنی و یا جان شخصی، این الزام وجود دارد.

من حق درخواست و دسترسی به سوابق و پرونده خود را دارم، مگر در مواردی که محدودیت قانونی وجود داشته باشد. من میتوانم شخص/اشخاصی را معرفی نمایم که بتوان اطلاعات شخصی من را با او/آنها درمیان گذاشت.

نظرات: حق اظهار نظر و یا طرح شکایت

من حق دارم درباره خدمات مورد تقاضا و یا دریافتی، ابراز عقیده و یا طرح شکایت کنم. این حق را دارم که به شکایتم، صحیح و در اسرع وقت و بدون نگرانی بابت عواقب ناشی از طرح شکایت، رسیدگی شود.

من حق دارم که در زمان طرح شکایت، نماینده مورد نظرم را جهت دریافت کمک و پشتیبانی مشخص نمایم. جهت کسب اطمینان از ارتقای کیفیت، نقطه نظرات و شکایت من بطور واضح و شفاف مدیریت میشوند.

تماس با HCSCC

تماس تلفنی: ۸۶۶۶ ۸۲۲۶ (۰۸) و ۲۳۲ ۰۰۷ (مناطق برون شهری)
دورنگار (TTY): ۶۷۷ ۱۳۳ و ۶۷۷ ۵۵۵ (مناطق برون شهری)

ایمیل: info@hcscc.sa.gov.au

آدرس پستی: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

تارنما: www.hcscc.sa.gov.au

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

ساعات کار: دوشنبه تا جمعه از ۹ صبح تا ۵ بعد از ظهر (روزهای شنبه و یکشنبه تعطیل میباشد)

