

# Znaj swoje prawa

## Przewodnik do Karty Praw do Usług Zdrowia i Środowiskowych Komisarza ds. Skarg Dotyczących Zdrowia i Usług Środowiskowych (HCSCC) w Australii Południowej.

### Na temat Karty HCSCC

Karta HCSCC określa prawa ludzi, którzy najczęściej korzystają z usług zdrowia i środowiskowych w Australii Południowej oraz członków rodziny, opiekunów i osób nominowanych działających w imieniu osoby poszukującej lub korzystającej z usługi.

Usługa obejmuje szeroki zakres usług zdrowia i środowiskowych w sektorach publicznym, prywatnym i pozarządowym.

Z Karty HCSCC korzystać będą:

#### Konsumenci:

- By pomóc im zrozumieć ich prawa, gdy szukają lub korzystają z usługi zdrowia lub środowiskowej.
- Przy składaniu skargi u świadczeniodawcy – by pomóc w przekazaniu swoich problemów.

#### Świadczeniodawcy:

- By poinformować konsumentów o ich prawach.
- Przy odpowiedzi na skargę – by ustalić i odpowiedzieć na zgłoszony problem.
- By wspólnie z użytkownikami usługi omówić polepszenie usług.
- Jako instrument poprawy jakości skoncentrowany na osobie.
- By powiadomić HCSCC o skargach i podjętych w odpowiedzi na nie działaniach, powiązanych z Kartą praw HCSCC.

#### HCSCC:

- By dostarczyć informacji, edukacji i porad dotyczących praw konsumentów.
- W przypadku skarg do HCSCC, by ustalić, czy świadczeniodawca postąpił słusznie.
- By monitorować trendy skarg i informować o nich i problemach systemowych w celu poprawy usług.

### Pięć zasad przewodnich

Różnorodność: Społeczność Australii Południowej składa się z ludzi różnych kultur, potrzeb, wartości i sposobów życia, co należy uznawać i respektować.



#### Telefon

(08) 8226 8666 lub 1800 232 007 (numer stacjonarny regionalnej linii Południowej Australii)



#### E-mail

info@hcsc.sa.gov.au



#### Strona internetowa

hcsc.sa.gov.au

Zdolność podejmowania decyzji: Niektórzy ludzie mogą mieć ograniczoną zdolność podejmowania decyzji z uwagi na chorobę, kontuzję, niepełnosprawność lub poziom rozwoju. Ograniczona zdolność może być czasowa lub stała, częściowa lub całkowita.

Jeśli osoba ma ograniczoną zdolność podejmowania decyzji, usługodawca powinien zapewnić pomoc w podejmowaniu decyzji.

Jeśli osoba ma ograniczoną zdolność podejmowania decyzji, usługodawca powinien włączyć do sprawy lub szukać zgody zastępczego decydenta, włącznie z opiekunem.

Osoby mające ograniczoną zdolność podejmowania decyzji nie mogą być poszkodowane w zapewnieniu im usług zdrowia i środowiskowych.

Partnerstwo: Rzeczywiste partnerstwo użytkowników, opiekunów i świadczeniodawców pomaga zapewniać wysokiej jakości usługi i możliwie najlepsze rezultaty. Wymaga to dzielenia się istotnymi informacjami i traktowania się nawzajem z szacunkiem.

Wkład świadczeniodawcy: Świadczeniodawcy usług zdrowia i środowiskowych są doceniani za ich wkład w opiekę społeczną oraz dbałość o dobre samopoczucie i dobro swoich klientów.

Uprawnienie: Wprowadzanie nakazów prawnych lub procesów może naruszyć pewne prawa.

## **Pięć praw wynikających z Karty**

### Dostęp: Prawo do dostępu do usług zdrowia i środowiskowych

Mam prawo dostępu do usług zdrowia i środowiskowych, które spełniają moje potrzeby.

### Bezpieczeństwo: Prawo do ochrony przed znęcaniem się

Mam prawo do ochrony przed znęcaniem się lub ryzykiem znęcania oraz do respektowania i poszanowania moich praw człowieka. Mam prawo otrzymywać usługi bez dyskryminacji i nękania.

### Jakość: Prawo do usług wysokiej jakości

Mam prawo otrzymywać bezpieczne, rzetelne i skoordynowane usługi, które są odpowiednie dla moich potrzeb i dostarczane są troskliwie, umiejętnie i należyście.

Usługi jakie otrzymuję powinny spełniać prawne, profesjonalne, etyczne i inne istotne standardy. Wszystkie dotyczące mnie incydenty powinny być zarządzane otwarcie i zapewnić poprawę.

### Szacunek: Prawo do bycia traktowanym z szacunkiem

Mam prawo być traktowanym uprzejmie, z godnością i szacunkiem. Mam prawo otrzymywać usługi z poszanowaniem mojej kultury, przekonań, wartości i cech osobowości.

### Informacja: Prawo do bycia poinformowanym

Mam prawo do otwartej, jasnej i terminowej komunikacji na temat usług, leczenia, opcji i kosztów w sposób dla mnie zrozumiały. Kiedy trzeba, mam prawo do kompetentnego, profesjonalnego tłumacza.



#### **Telefon**

(08) 8226 8666 lub 1800 232 007 (numer stacjonarny regionalnej linii Południowej Australii)



#### **E-mail**

info@hccsa.gov.au



#### **Strona internetowa**

hccsa.gov.au

Uczestnictwo: Prawo do aktywnego uczestnictwa

Mam prawo do pełnego udziału w decyzjach dotyczących planowanych i otrzymywanych przeze mnie usług. Mam prawo do wsparcia i rzecznictwa umożliwiających mi udział. Mam prawo szukać porady i informacji z innych źródeł. Mam prawo wydać, wstrzymać lub w każdej chwili wycofać swoją zgodę.

Prywatność: Prawo do prywatności i poufności

Mam prawo do poszanowania mojej prywatności i zachowania w poufności i bezpiecznym miejscu moich informacji osobistych. Informacje o mnie nie mogą być ujawniane bez mojej zgody, chyba, że jest to konieczne w celu zmniejszenia bądź uniknięcia zagrożenia mojego życia, dobra lub bezpieczeństwa, lub wymagane jest przez prawo.

Mam prawo poprosić i uzyskać dostęp do moich akt, chyba, że jest ono prawnie ograniczone. Mogę nominować osoby, którym informacje te mogą zostać udostępnione.

Uwagi: Prawo do zgłaszania uwag lub skarg

Mam prawo do bycia wysłuchanym i do zgłoszenia uwag lub skarg dotyczących poszukiwanych lub otrzymywanych przeze mnie usług. Mam prawo do tego, by moja skarga została rozpatrzona odpowiednio i szybko i bez ujemnych dla mnie z tego powodu konsekwencji.

Mam prawo do wybrania sobie przedstawiciela lub rzecznika wspierającego mnie przy składaniu skargi. Moje uwagi i skargi powinny być rozpatrzone otwarcie i zapewnić poprawę.

**Porozmawiaj z HCSCC**

Telefonicznie: (08) 8226 8666 lub 1800 232 007 (spoza stolicy SA)

Dalekopisem (TTY): 133 677 lub 1800 555 677 (spoza stolicy SA)

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

Listownie: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Na stronie internetowej: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

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

Godziny otwarcia: od poniedziałku do piątku: 9.00 do 17.00 (sobota / niedziela: zamknięte)

**Telefon**

(08) 8226 8666 lub 1800 232 007 (numer stacjonarny regionalnej linii Południowej Australii)

**E-mail**

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

**Strona internetowa**

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