

# Знай свои права

## Руководство к Хартии прав в области здравоохранения и социальных служб Южной Австралии Уполномоченного по жалобам в области здравоохранения и социальных служб (HCSCC).

### О Хартии HCSCC

Хартия HCSCC определяет права людей, которые пользуются большей частью медицинских и социальных служб Южной Австралии, а также членов семьи, опекунов и уполномоченных лиц, которые действуют от имени человека, обратившегося за помощью или пользующегося этими службами.

Перечень служб включает широкий диапазон медицинских и социальных служб в государственном, частном и не-государственном секторах.

Хартией HCSCC будут руководствоваться:

#### Пользователи услугами:

- Чтобы лучше понять свои права при обращении за помощью или пользовании медицинскими и социальными службами.
- Когда направляют жалобу организации, предоставляющей услуги, чтобы четче изложить то, что их беспокоит.

#### Организации, предоставляющие услуги:

- Чтобы проинформировать пользователей об их правах.
- При ответе на жалобу – чтобы выявить проблемы и принять меры по беспокоящим вопросам.
- Чтобы вовлечь пользователей в диалог об улучшении качества услуг.
- Как средство улучшения качества услуг, в центре которых находится человек.
- Для отчета перед Уполномоченным HCSCC по поводу жалоб и принятых по ним мер в отношении прав, установленных Хартией HCSCC.

#### Уполномоченный HCSCC:

- Чтобы распространять информацию, знание и совет о правах пользователей.
- При получении жалобы Уполномоченным HCSCC, чтобы определить, действовала ли добросовестно организация, предоставляющая услуги.
- Контролировать и сообщать о тенденциях поступления жалоб и системных проблемах с целью улучшения качества услуг.

### Пять основных принципов

Разнообразие: Южноавстралийское общество состоит из представителей различных культур, с разнообразными потребностями, ценностями и традициями. Это нужно признавать и уважать.



**Звоните:** (08) 8226 8666 или 1800 232 007  
(линия сельской местности Южной Австралии)



**Электронная почта:**  
info@hcscc.sa.gov.au



**Вебсайт:**  
hcscc.sa.gov.au

Способность принимать решения: Некоторые люди могут страдать ограниченной способностью принимать решения из-за болезни, травмы, инвалидности или уровня развития. Ограниченная способность может быть временной или постоянной, неполной или полной.

Если человек страдает ограниченной способностью принимать решения, то организация, предоставляющая услуги, должна обеспечить помощь с принятием решений.

Если человек страдает ограниченной способностью принимать решения, то организация, должна привлечь или обратиться за согласием к лицу, которое уполномочено принимать решения за этого человека, включая опекуна.

Лица, страдающие ограниченной способностью принимать решения, не должны быть ущемлены в своих правах получать медицинские и социальные услуги.

Партнерство: Настоящее партнерство между пользователями услуг, опекунами и организациями, предоставляющими услуги, создает благоприятные условия для получения безопасных услуг с высоким качеством и наилучшим результатом. Для этого необходимо обмениваться соответствующей информацией и проявлять взаимное уважение.

Вклад организаций, предоставляющих услуги: Следует отдать должное организациям, предоставляющим медицинские и социальные услуги, за их вклад в охрану здоровья, благополучие и социальное обеспечение нуждающихся людей.

Административные власти: На некоторые права могут повлиять действующие юридические приказы или процессы.

## **Восемь прав Хартии:**

### Доступ: Право на доступ к медицинским и социальным услугам

У меня есть право доступа к медицинским и социальным услугам, которые удовлетворяют моим установленным потребностям.

### Безопасность: Право быть огражденным от издевательств

У меня есть право не подвергаться издевательствам или риску подвергнуться издевательствам, а также на уважение и соблюдение моих юридических и человеческих прав. У меня есть право получать услуги без дискриминации и унижения.

### Качество: Право на высококачественные услуги

У меня есть право на безопасные, надежные, координированные услуги, которые соответствуют моим потребностям и предоставляются заботливо, профессионально и компетентно.

Услуги, которые я получаю, должны удовлетворять юридическим, профессиональным, этическим и другим соответствующим стандартам.

Любые происшествия, касающиеся меня, должны быть рассмотрены открыто, чтобы гарантировать улучшение.

Уважение: Право на уважительное отношение

Я имею право на вежливое, достойное и уважительное отношение. У меня есть право получать услуги, которые уважали бы мою культуру, вероисповедание, ценности и индивидуальные особенности.

Информация: Право на получение информации

У меня есть право на открытую, понятную и своевременную информацию об услугах, лечении, их вариантах и стоимости в понятной для меня форме. Когда нужно, я могу воспользоваться своим правом на услуги профессионального переводчика.

Участие: Право на активное участие

Я имею право активно участвовать в принятии решений и выбирать запланированные и получаемые услуги. Для участия в принятии решений у меня есть право на поддержку и представительство. У меня есть право обращаться за советом и информацией из других источников. У меня есть право давать, отказываться или отменять свое согласие в любое время.

Конфиденциальность: Право на уважение частной жизни и конфиденциальность

Я имею право на уважение своей частной жизни и на секретность и безопасность информации личного характера. Личная информация обо мне не может быть разглашена без моего согласия за исключением случаев, когда такое разглашение необходимо для уменьшения и предотвращения серьезной угрозы жизни, здоровью или безопасности, или же по требованию закона.

У меня есть право попросить и получить доступ к данным обо мне за исключением случаев, когда имеются юридические ограничения. Я могу выбрать лицо/лица, с которыми можно делиться информацией.

Отзывы: Право на отзыв и/или жалобу

У меня есть право быть выслушанным и дать отзыв или пожаловаться на услуги, которые мне хотелось бы получить или уже получаю. У меня есть право, чтобы мою жалобу рассмотрели, как положено, быстро и без наказания за то, что я пожаловался.

У меня есть право выбора своего представителя для поддержки и защиты в случае подачи жалобы. Мои отзывы и жалобы рассматриваются открыто, чтобы обеспечить улучшение качества услуг.

**Обратитесь к HCSCC**

Позвоните: (08) 8226 8666 или 1800 232 007 (линия сельской местности Южной Австралии)

Телетайп:(TTY): 133 677 или 1800 555 677 (линия сельской местности Южной Австралии)

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

Почтовый адрес: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

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

Рабочие часы: понедельник-пятница: 9 ч утра до 5 ч дня (суббота и воскресенье: закрыто)

