

# ЗНАЙТЕ СИ ПРАВАТА

## Ръководство за оплаквания по здравни и обществени услуги Харта на Комисаря (HCSCC) за правата по здравеопазването и обществените услуги

### За Хартата на HCSCC

С Хартата на HCSCC се определят правата на хората, които най-много използват здравните и обществени услуги в Южна Австралия, както и на членовете на семейството им, които се грижат за тях и номинираните хора, които действат от името на лицето, което търси или ползва услуги.

Услугите включват широк спектър от здравни и обществени услуги в държавни, частни и недържавни сектори.

Хартата на HCSCC ще бъде използвана

от:

#### Потребители:

- Да помогне на хората да разберат правата си когато търсят или използват здравна или обществена услуга.
- Когато се подава оплакване от доставчика на услуги – за да се помогне за комуникацията по оплакването.

#### Доставчици на услуги:

- Да информират потребителите за техните права.
- Когато се отговаря на оплакване – да се идентифицират и да се действа в областта/тите, които са засегнати.
- Да се свържат с потребителите на услуги относно подобрения на услугите
- Като ориентиран към личността инструмент за подобряване на качеството.
- Да се докладва на HCSCC за жалби и предприети действия в отговор на тях, свързани с правата посочени в Хартата на HCSCC

#### HCSCC:

- Да предоставя информация, да образова хората и да ги съветва ,какви са техните права във връзка с техните оплаквания
- Когато е направена жалба до HCSCC, за да се определи, дали доставчикът на услуги е действал разумно.
- Да следи и отчита тенденциите на оплакванията и системните проблеми за подобряване на услугите.

### Пет Ръководни принципа

Разнообразие: Южно- Австралийското общество се състои от хора с различни култури, нужди, ценности и начин на живот и това трябва да бъде признато и уважавано.

Капацитет за вземане на решения: Някои хора може да имат нарушена способност за вземане на решения поради заболяване, злополука, инвалидност или развитие. Нарушеният капацитет може да бъде временен или постоянен, частичен или пълен.

Ако дадено лице е с нарушен капацитет за вземане на решения, доставчикът на услуги трябва да даде възможност за вземане на решения с подкрепа.

Ако дадено лице е с нарушен капацитет за вземане на решения, доставчикът на услуги трябва да включи или да поиска съгласието на човека, който може да взема решение вместо болния, включително това може да бъде и болногледачът.

Хората с увредена способност за вземане на решения не трябва да бъдат в неравностойно положение при предоставянето на здравни и обществени услуги.

Партньорство: Едно истинско партньорство между потребители на услуги, болногледачи и доставчици насърчава безопасни, висококачествени услуги и възможно най-добри резултати. Това изисква споделяне на съответна информация и третиране един към друг с уважение.

Принос на доставчика: Доставчиците на здравни и обществени услуги са признати за техния принос за здравето, благополучието и благосъстоянието на хората.

Орган: Някои права могат да бъдат засегнати, когато са налице правни поръчки или процеси.

## **Осем права на хората**

### Достъп: Право на достъп до здравни и обществени услуги

Имам право на достъп до здравни и обществени услуги, които отговарят на идентифицираните ми нужди

### Безопасност: Право да бъда в безопасност от злоупотреба

Имам право да бъда в безопасност от злоупотреба или риск от злоупотреба и да бъдат уважавани и подкрепени моите правни и човешки права. Имам право да получавам услуги без дискриминация и тормоз.

### Качество: Право на висококачествени услуги

Имам право да получавам безопасни, надеждни, координирани услуги, които са подходящи за моите нужди и ми се осигуряват грижи, умения и компетентност.

Услугите, които получавам, трябва да отговарят на правните, професионалните, етичните и други съответни стандарти.

Всички инциденти, свързани с мен, се управляват открито, за да се осигурят подобрения.

### Уважение: Право да бъдете третирани с уважение

Имам право да се отнасят към мен с любезност, достойнство и уважение. Имам право да получавам услуги, които уважават моята култура, убеждения, ценности и лични характеристики.

### Информация: Право да бъдете информирани

Имам право на открита, ясна и навременна комуникация относно услугите, лечението, възможностите и разходите по начин, който мога да разбера. При нужда имам право на компетентен професионален преводач.

Участие: Право на активно участие

Имам право да участвам изцяло в решения и избор относно планирани и получени услуги. Имам право на подкрепа и застъпничество, за да мога да участвам. Имам право да търся съвет или информация от други източници. Имам право да дам, да откажа или да оттегля съгласието си по всяко време.

Поверителност: Право на поверителност и конфиденциалност

Имам право моята поверителност да бъде уважена и личната ми информация да бъде запазена в конфиденциалност и защитена. Личната ми информация не може да бъде разкрита без моето съгласие, освен ако разкриването е необходимо за намаляване или предотвратяване на сериозна заплаха за живота, благосъстоянието или безопасността, или се изисква от закона.

Имам право да искам и да получавам достъп до моите здравни и други записки, освен ако няма правно ограничение. Мога да номинирам човек/хора, с които може да се споделя информация.

Коментар: Право на коментар и/или оплакване

Имам право да бъда изслушан/а и да коментирам или да направя оплакване относно търсени или предоставени ми услуги. Имам право жалбата ми да се разгледа правилно и своевременно и безвъзмездно в резултат на подаденото оплакване.

Имам право на избран от мен представител, който да ме подкрепя и защитава при подаване на жалба. Моите отзиви и оплаквания да се управляват открито, за да се осигурят подобрения

**Говорете с HCSCC**

Обадете се на тел: (08) 7117 9313 или 1800 232 007 (от провинцията в Южна Австралия от стационарен телефон)

Телефон с изписване на текст (TTY): 133 677 or 1800 555 677 (от провинцията в Южна Австралия от стационарен телефон)

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

Пишете до: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

Посетете: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

Работно време: понеделник – петък: 9:00 до 17:00 (събота / неделя: Затворено)