

# 了解您的权利

## 健康与社区服务投诉专员南澳健康与社区服务权利章程指南

### 关于健康与社区服务投诉专员章程

健康与社区服务投诉专员章程解释了在南澳使用健康与社区服务的个人所享有的权利，并同样适用于其家庭成员、照顾者和代表寻求或使用一项服务的被提名人。

服务包括由政府公共事业单位、私人和非政府机构提供的种类繁多的健康与社区服务。

章程适用对象包括：

#### 消费者：

- 帮助寻求或正在使用健康与社区服务的个人了解他们所享有的权利。
- 在向服务机构提出投诉时，帮助沟通问题。

#### 服务机构：

- 告知消费者所享有的各种权利。
- 在受理投诉时，发现问题所在并采取应对行动。
- 让服务机构参与进来，改善服务。
- 作为一个以人为本的质量改善工具。
- 向健康与社区服务投诉专员报告投诉，以及所采取的应对行动，并联结健康与社区服务投诉专员章程所规定的权利。

#### 健康与社区服务投诉专员：

- 提供有关消费者权利的信息、教育和建议。
- 健康与社区服务投诉专员收到投诉时，要对服务机构的行为是否得当做出判断。
- 监督和报告投诉趋势和体制上的问题，并籍此来改善服务。

### 五个指导原则

多样性： 南澳社会由来自不同文化，有不同需要、价值观和生活方式的人构成，而这一点应得到承认与尊重。

决策能力： 有些人可能因为疾病、伤病、残障或发育等原因而无法做出决定。这种能力的丧失可以是暂时性的或永久性的，部分或全部的丧失。

如果一个人的决策能力受限，服务机构应协助其做出决定。

如果一个人的决策能力受限，服务机构必须安排或寻求一名替代决策人（包括：照顾者）的同意。

决策能力受限的个人在使用健康与社区服务时不能应该因此而处于不利地位

**合作伙伴关系：** 服务使用者、照顾者和服务机构之间建立的真实合作关系可促成安全、优质服务及最好的结果。这需要分享相关信息，彼此尊重。



服务机构贡献：健康与社区服务的服务机构对个人的健康福祉和保健护理所做出的贡献应得到认可。

权威：一些权利在有某些法令或程序生效时会受到影响。

## 八项章程权利

### 使用：使用健康与社区服务的权利

我有权使用满足我个人需求的健康与社区服务。

### 安全：安全不受虐待的权利

我有权感到安全，不遭受虐待或虐待的风险，而我个人的法律与人权得到尊重与保障。我有权在不受歧视和骚扰的情况下接受服务。

质量：享受优质服务的权利

我有权接受安全、可靠及协调良好的服务，而且这样的服务既要符合我的个人需求，还要以关爱、熟练和胜任的方式提供。

我所接受的服务应该符合法律、行业、道德及其他相关标准。

任何涉及我本人的事故应公开处理，并保证必要的改进。

### 尊重：受到尊重对待的权利

我有权受到礼待，保持尊严并受到尊重。我所接受的服务应尊重我的文化、信仰、价值观与个性，而这是我的一项权利。

### 信息：知情权

有关服务，治疗、选择和费用的沟通要公开、清楚、及时，并且用一种让我能理解的方式传达，而这是我的一项权利。在有需要时，我有权获得一位专业、称职的口译员的协助。

### 参与：积极参与的权利

我有权完全参与到决策之中，决定有关制定和接受服务等事宜。我有权得到支持与协助，也只有这样我才可以参与其中。我有权从其他渠道寻求建议或信息。我有权随时同意，暂停或撤回同意。

### 隐私：享有隐私和保密权

我的隐私有权应得到尊重，我的个人信息要保密并受到保护。我的个人信息在未经我同意的前提下不得透露给其他人，除非这样做是为了减少或预防人身健康和安全受到威胁，或是符合某些法律的要求。

我有权要求进入和使用我的个人档案，除非有某些法律的约束。我可以提名一个或多个人，分享我的个人信息。



评论：有评论和/或投诉权

我有权被倾听，并就我所寻求的或提供给我的服务发表言论或投诉。我的投诉得到及时得当的处理，是我的权利，而且不会因为提出投诉而受到惩罚。

在提出申诉时，我有权选择自己的代表支持和协助我。我的反馈与投诉处理应公开，以确保改进。

**请同健康与社区服投诉专员联系**

电话：(08) 7117 9313 或 1800 232 007（南澳乡村电话）

电传打字机：133 677或1800 555 677（南澳乡村电话）

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

通讯方式：PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

办公地址：Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

办公时间：周一至周五 早9时至5时（周六/周日休息）

**电话**

(08) 7117 9313 或 1800 232 007（南澳乡村电话）

**电邮**

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

**网站**

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