

# 了解您的權利

南澳大利亞州健康與社區服務投訴專員(HCSCC) 健康與社區服務權利章程指南。

## 有關HCSCC章程

HCSCC章程規定了在南澳大利亞大多數接受健康和社區服務的人以及代表尋求或接受服務的人的家庭成員、看護人和被提名人的權利。

服務包括公共、私人和非政府部門的各種健康與社區服務。

HCSCC章程將用於：

### 消費者：

- 幫助人們在尋求或接受健康或社區服務時了解其權利。
- 向服務提供者投訴時 - 幫助溝通並解惑。

### 服務提供者：

- 向消費者告知其權利。
- 回應投訴時——確定關注的部分並採取行動。
- 與服務用戶交流有關服務改進的信息。
- 作為以人為本的質量改進工具。
- 向HCSCC報告與HCSCC章程權利相關的投訴和針對這些投訴採取的措施。

### HCSCC：

- 提供有關消費者權利的信息、教育和建議。
- 投訴做出後，HCSCC以確定服務提供者是否採取了合理的行動。
- 監察和報告投訴趨勢和系統性問題，以改善服務。

## 五項指導原則

**多樣性：**南澳大利亞社會是由有著不同的文化、需求和價值觀的人們組成的，他們的生活方式各異，這一點必須得到承認和尊重。

**決策能力：**某些人可能由於疾病、受傷、殘疾或發育而發生決策能力的受損。這個能力的受損可能是暫時的或永久的，部分的或全部的。

如果某人的決策能力受損，則服務提供者應啟用經過幫助的決策。



如果某人的決策能力受損，則服務提供者必須讓其他決策者（包括看護者）參與或徵求其同意。

決策能力受損的個人不可在接受健康或社區服務方面處於不利地位。

合作夥伴關係: 服務用戶、護理人員和提供者之間的真誠合作夥伴關係可促進安全、高質量的服務並實現最佳結果。這需要共享相關信息並相互尊重。

提供者的貢獻: 健康與社區服務的提供者因其對個人醫療保健、福祉和福利的貢獻而受到認可。

權限: 當有法律命令或程序時，某些權力可能會收到影響。

## 八項章程權利

### 獲取: 獲取健康與社區服務的權利

我有權獲得滿足我確定的需求的健康和社區服務。

### 安全: 免受虐待的權利

我有權免受虐待或避免遭受虐待的危險，並有權尊重和維護我的法權和人權。我有權獲得不受歧視和騷擾的服務。

### 質量: 優質服務的權利

我有權獲得安全、可靠、協調的服務，這些服務適合我的需求，並有能力提供護理與技能。

我收到的服務應符合法律、專業、道德和其他相關標準。任何涉及到我的事情都會公開管理，以確保改進。

### 尊重: 得到尊重的權利

我有權受到禮貌、尊嚴和尊重。我有權獲得尊重我的文化、信仰、價值觀和個性化的服務。

### 信息: 知情權

我有權以我能理解的方式就服務、治療、選擇和成本進行公開、清晰和及時的溝通。在需要時，我有權聘請有能力的專業口譯員。

### 參與: 積極參與權

我有權完全參與有關計劃和接受的服務的決策和選擇。我有權獲得支持和倡導，以便我的參與。我有權從其他來源尋求建議或信息。我有權隨時給予、保留或撤回我的同意。

### 隱私: 隱私權和保密權

我有權尊重自己的隱私權，並對我的個人信息保密。未經我的同意，不得披露與我有關的個人信息，除非為減少或防止對生命、福祉或安全的嚴重威脅或法律要求披露該信息。除非有法律限制，否則我有權要求並獲得我的記錄。我可以提名共享信息的人員。



**評論: 發表評論和/或投訴的權利**

我有權聽取意見並發表評論，也可以就尋求或提供給我的服務提出投訴。我有權正確、及時地處理我的投訴，並且不會因提出投訴而受到懲罰。

我有權選擇自己的代表在投訴時為我提供支持。我的反饋和投訴得到公開管理，以確保改進。

**聯繫HCSCC**

電話: (08) 7117 9313 或 1800 232 007 (南澳鄉村固定電話)

電傳 (TTY): 133 677 或 1800 555 677 (南澳鄉村固定電話)

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

郵寄地址: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

訪問地址: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

開放時間: 星期一-星期五: 上午9點 至 下午點 (星期六 / 星期日: 關門)

**電話**

(08) 7117 9313 OR 1800 232 007 (南澳鄉村固定電話)

**電子郵箱**

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

**網站**

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