

Znajte vaša prava

Vodič za Povelju o zdravlju i pravima u zajednici u Južnoj Australiji Povjerenika za pritužbe za zdravstvo i usluge u zajednici (HCSCC).

O Povelji HCSCC-a

Povelja HCSCC-a utvrđuje prava ljudi koji koriste većinu zdravstvenih usluga i usluga u zajednici u Južnoj Australiji, te članova obitelji, njegovatelja i imenovanih osoba koje djeluju u ime osobe koja traži ili koristi uslugu.

Usluge uključuju širok spektar zdravstvenih i komunalnih usluga u javnom, privatnom i nevladinom sektoru.

Povelju HCSCC-a će koristiti:

Potrošači:

- U pomoći ljudima da razumiju svoja prava kada traže ili koriste zdravstvenu uslugu ili uslugu u zajednici.
- Kod podnošenja žalbe pružatelju usluga – kako bi se pomoglo u objašnjenju problema.

Pružatelji usluga:

- Kako bi informirali potrošače o njihovim pravima.
- Prilikom odgovora na pritužbu – kako bi identificirali i djelovali s obzirom na područje/a problema.
- Kako bi radili s korisnicima usluga glede poboljšanja usluga.
- Kao sredstvo poboljšanja kvalitete koje se usredotočuje na osobu.
- Kako bi se HCSCC poslala izvješća o pritužbama i poduzetim mjerama kao odgovor na pritužbe, u vezi s pravima prema povelji HCSCC-a.

HCSCC:

- Pružanje informacija, obrazovanja i savjeta o pravima potrošača.
- Kada se podnosi pritužba HCSCC-u kako bi se utvrdilo da li je pružatelj usluga postupio razumno.
- U cilju praćenje i pružanja izvješća o trendovima pritužbi i sistemskim problemima u cilju poboljšanja usluga.

Pet vodećih načela

Raznolikost: Društvo Južne Australije čine osobe s različitim kulturama, potrebama, vrijednostima i načinima života i to treba prepoznati i poštovati.

Sposobnost donošenja odluka: Neke osobe mogu imati smanjenu sposobnost donošenja odluka zbog bolesti, ozljede, invaliditeta ili razvoja. Smanjeni kapacitet može biti privremen ili trajan, djelomičan ili potpun.



Nazovite

(08) 7117 9313 ili 1800 232 007 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)



E-mail

info@hccsc.sa.gov.au



Internet stranica

hccsc.sa.gov.au

Ako osoba ima smanjenu sposobnost donošenja odluka, pružatelj usluga bi trebao omogućiti podržano donošenje odluka.

Ako osoba ima smanjenu sposobnost donošenja odluka, pružatelj usluga mora uključiti ili zatražiti pristanak zamjenskog donositelja odluka, uključujući njegovatelja.

Osobe s smanjenom sposobnosti donošenja odluka ne smiju biti zapostavljene u pružanju zdravstvenih usluga ili usluga u zajednici.

Partnerstvo: Istinsko partnerstvo između korisnika usluga, njegovatelja i pružatelja usluga promiče sigurne, kvalitetne usluge i najbolje moguće ishode. Ovo zahtijeva razmjenu relevantnih informacija i međusobni odnos s poštovanjem.

Doprinos pružatelja: Pružatelji zdravstvenih i komunalnih usluga su prepoznati po tome što doprinose zdravlju, dobrobiti i potpori pojedinaca.

Autoritet: Na neka prava se može utjecati ako postoje zakonski nalozi ili postupci koji su na snazi.

Osam prava prema Povelji

Pristup: Pravo na pristup zdravstvenim i društvenim uslugama

Imam pravo pristupa zdravstvenim i društvenim uslugama koje zadovoljavaju moje utvrđene potrebe.

Sigurnost: Pravo biti siguran/na od zlostavljanja

Imam pravo da budem siguran/na od zlostavljanja ili rizika zlostavljanja i da svoja zakonska i ljudska prava budu održana i poštovana. Imam pravo na primanje usluga bez diskriminacije i uznemiravanja.

Kvaliteta: Pravo na visokokvalitetne usluge

Imam pravo primati sigurne, pouzdane, koordinirane usluge koje odgovaraju mojim potrebama i koje mi se pružaju s brigom, vještinom i kompetencijom.

Usluge koje primam moraju biti u skladu s pravnim, profesionalnim, etičkim i drugim relevantnim standardima. Otvoreno se upravlja bilo kojim incidentima koji uključuju mene kako bi se osigurala poboljšanja.

Poštovanje: Pravo na odnos s poštovanjem

Imam pravo da se prema meni postupa s uljudnosti, dostojanstvom i poštovanjem. Imam pravo na primanje usluga koje poštuju moju kulturu, uvjerenja, vrijednosti i osobne karakteristike.

Informacije: Pravo na informiranje

Imam pravo na otvorenu, jasnu i pravovremenu komunikaciju o uslugama, liječenju, mogućnostima i troškovima na način koji mogu razumjeti. Po potrebi imam pravo na kompetentnog profesionalnog tumača.



Nazovite

(08) 7117 9313 ILI 1800 232 007 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)



E-mail

info@hccsa.gov.au



Internet stranica

hccsa.gov.au

Sudjelovanje: Pravo na aktivno sudjelovanje

Imam pravo biti u potpunosti uključen/a u odluke i izbore u vezi s planiranim i primljenim uslugama. Imam pravo na podršku i zagovaranje kako bih mogao/la sudjelovati. Imam pravo tražiti savjet ili informacije od drugih izvora. Imam pravo u bilo kojem trenutku dati, uskratiti ili povući svoj pristanak.

Privatnost: Pravo na privatnost i povjerljivost

Imam pravo na poštivanje moje privatnosti i na čuvanje mojih osobnih podataka. Osobni podaci o meni ne smiju se objavljivati bez mog pristanka, osim ako je za njihovo otkrivanje potrebno smanjiti ili spriječiti ozbiljnu prijetnju životu, dobrobiti ili sigurnosti ili ako to zahtijeva zakon.

Imam pravo zatražiti i dobiti pristup svojim podacima, osim ako za to postoje zakonska ograničenja. Mogu imenovati osobu ili osobe s kojima se informacije mogu dijeliti.

Komentar: Pravo na komentiranje i / ili pritužbu

Imam pravo biti saslušan/a i komentirati, ili uložiti žalbu na usluge koje su mi tražene ili pružene.

Imam pravo na to prigovor bude riješen uredno i brzo, bez odmazde kao rezultat podnošenja pritužbe.

Imam pravo na predstavnika po svom izboru koji će me podržati i zagovarati u moje ime pri podnošenju žalbe. Mojim povratnim informacijama i pritužbama upravlja se otvoreno kako bi se osigurala poboljšanja.

Razgovarajte s HCSCC-om

Nazovite: (08) 7117 9313 ili 1800 232 007 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)

TeleTypewriter (TTY): 133 677 ili 1800 555 677 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)

E-mail: info@hcscc.sa.gov.au

Pišite nam: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Internet stranica: www.hcscc.sa.gov.au

Posjetite nas: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

Otvoreno: od ponedjeljka do petka: od 9 do 17 sati (subotom i nedjeljom: zatvoreno)

**Nazovite**

(08) 7117 9313 ili 1800 232 007 (fiksna linija za ruralna područja Južne Australije)

**E-mail**

info@hcscc.sa.gov.au

**Internet stranica**

hcscc.sa.gov.au