

Μάθετε τα δικαιώματά σας

Οδηγός για τον Επίτροπο Παραπόνων Υπηρεσιών Υγείας και Κοινότητας (HCSCC). Χάρτα Δικαιωμάτων Υπηρεσιών Υγείας και Κοινότητας στη Νότια Αυστραλία.

Η Χάρτα του Επιτρόπου Παραπόνων Υπηρεσιών Υγείας και Κοινότητας (HCSCC)

Η Χάρτα του Επιτρόπου (HCSCC) παραθέτει τα δικαιώματα ατόμων που χρησιμοποιούν τις περισσότερες υπηρεσίες υγείας και κοινότητας στη Νότια Αυστραλία, και των μελών της οικογένειας, των φροντιστών και ονομαζόμενων ατόμων που ενεργούν εκ μέρους ενός ατόμου που αναζητά ή χρησιμοποιεί μια υπηρεσία.

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών υγείας και κοινότητας στους δημόσιους, ιδιωτικούς και μη κυβερνητικούς τομείς.

Η Χάρτα του Επιτρόπου (HCSCC) θα χρησιμοποιηθεί από:

Καταναλωτές:

- Για να βοηθήσει άτομα να καταλάβουν τα δικαιώματά τους όταν ζητούν ή χρησιμοποιούν μια υπηρεσία υγείας ή κοινότητας.
- Όταν κάνουν παράπονο σε παροχέα υπηρεσιών – για να βοηθήσει να κοινοποιήσει ανησυχίες.

Παροχείς Υπηρεσιών

- Να πληροφορήσουν καταναλωτές για τα δικαιώματά τους.
- Όταν ανταποκρίνονται σε παράπονο – να εντοπίσουν και να δράσουν στους τομείς ανησυχίας
- Να συνομιλήσουν με χρήστες της υπηρεσίας για βελτίωση των υπηρεσιών.
- Ως εργαλείο πρόσωπο-επικεντρωμένο στη βελτίωση της ποιότητας.
- Να αναφέρουν στον HCSCC τα παράπονα και τη δράση που έχει ληφθεί σε ανταπόκριση σε αυτά τα παράπονα, που σχετίζονται με τα δικαιώματα της Χάρτας HCSCC.

Τον Επίτροπο (HCSCC):

- Να παράσχει πληροφορίες, εκπαίδευση και συμβουλές για τα δικαιώματα καταναλωτών.
- Όταν γίνει παράπονο στον HCSCC να προσδιορίσει αν ο παροχέας υπηρεσιών ενήργησε λογικά.
- Να παρακολουθεί και να αναφέρει τάσεις παραπόνων και συστημικά προβλήματα για την καλυτέρευση των υπηρεσιών.

Πέντε Κατευθυντήριες Αρχές

Διαφορετικότητα: Η κοινωνία της Νότιας Αυστραλίας αποτελείται από άτομα με διαφορετικούς πολιτισμούς, ανάγκες, αξίες και τρόπους ζωής και αυτό πρέπει να αναγνωριστεί και να γίνει σεβαστό.

Ικανότητα για τη λήψη αποφάσεων: Μερικά άτομα μπορεί να έχουν μειωμένη ικανότητα να λάβουν αποφάσεις ένεκα ασθένειας, τραυματισμού, αναπηρίας, ή ανάπτυξης. Η μειωμένη ικανότητα μπορεί να είναι προσωρινή ή μόνιμη, μερική ή πλήρης..



Τηλεφωνήστε στο

(08) 7117 9313 ή το1800 232 007 (Σταθερό τηλέφωνο Υπαιθρου SA)



Email

info@hcscc.sa.gov.au



Ιστοσελίδα

hcscc.sa.gov.au

Αν το άτομο έχει μειωμένη ικανότητα να λάβει απόφαση ο παροχέας υπηρεσιών θα πρέπει να διευκολύνει στήριξη για τη λήψη απόφασης.

Αν το άτομο έχει μειωμένη ικανότητα να λάβει απόφαση ο παροχέας υπηρεσιών πρέπει να μπλέξει ή να ζητήσει τη συναίνεση ενός αναπληρωματικού ατόμου για τη λήψη απόφασης, περιλαμβανομένου και φροντιστή.

Άτομα με μειωμένη ικανότητα να λάβουν αποφάσεις δεν πρέπει να μειονεκτούν στην παροχή υπηρεσιών υγείας και υπηρεσιών κοινότητας.

Συνεργασία: Μια γνήσια συνεργασία μεταξύ των χρηστών υπηρεσιών, φροντιστών και παροχών προάγει ασφαλείς, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και τα καλύτερα εφικτά αποτελέσματα. Αυτό απαιτεί ανταλλαγή σχετικών πληροφοριών και αμοιβαίο σεβασμό μεταξύ των.

Εισφορά παροχέα: Οι παροχείς υπηρεσιών υγείας και κοινότητας αναγνωρίζονται για την εισφορά τους στην φροντίδα υγείας, ευεξία και ευημερία ατόμων.

Εξουσία: Μερικά δικαιώματα μπορούν να επηρεαστούν όταν υπάρχουν νομικές εντολές ή διαδικασίες.

Οκτώ Δικαιώματα της Χάρτας

Πρόσβαση: Δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και κοινότητας

Έχω το δικαίωμα σε πρόσβαση υπηρεσιών υγείας και κοινότητας που ικανοποιούν τις ανάγκες μου.

Ασφάλεια: Δικαίωμα ασφάλειας από κακομεταχείριση

Έχω δικαίωμα να είμαι ασφαλής από κακομεταχείριση, ή κίνδυνο κακομεταχείρισης, και τα νομικά και ανθρώπινα δικαιώματά μου να είναι σεβαστά και να τηρούνται. Έχω το δικαίωμα να λαμβάνω υπηρεσίες χωρίς διάκριση και κακομεταχείριση.

Ποιότητα: Δικαίωμα σε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας

Έχω δικαίωμα να λαμβάνω ασφαλείς, θετικές και συντονισμένες υπηρεσίες που είναι κατάλληλες για τις ανάγκες μου και παρέχονται με φροντίδα, δεξιοτεχνία και ικανότητα.

Οι υπηρεσίες που λαμβάνω θα πρέπει να συμμορφώνονται με νομικά, επαγγελματικά και άλλα σχετικά πρότυπα.

Οποιαδήποτε περιστατικά που εμπλέκουν εμένα αντιμετωπίζονται ανοικτά για να διασφαλιστούν βελτιώσεις.

Σεβασμός: Δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό

Έχω το δικαίωμα να μου συμπεριφέρονται με ευγένεια, αξιοπρέπεια και σεβασμό. Έχω το δικαίωμα να λαμβάνω υπηρεσίες που σέβονται τον πολιτισμό, τα πιστεύω, τις αξίες και τα προσωπικά χαρακτηριστικά μου.



Τηλεφωνήστε στο

(08) 7117 9313 ή το1800 232 007 (Σταθερό τηλέφωνο
Υπαιθρου SA)



Email

info@hcscc.sa.gov.au



Ιστοσελίδα

hcscc.sa.gov.au

Πληροφορίες: Δικαίωμα ενημέρωσης

Έχω το δικαίωμα σε ανοικτή, καθαρή και έγκαιρη επικοινωνία για υπηρεσίες, θεραπεία, επιλογές, και κόστος με τρόπο που καταλαβαίνω. Όταν χρειάζεται έχω το δικαίωμα σε ικανό επαγγελματία διερμηνέα.

Συμμετοχή: Δικαίωμα ενεργούς συμμετοχής

Έχω το δικαίωμα να εμπλέκομαι πλήρως σε αποφάσεις και επιλογές για υπηρεσίες που προγραμματίζονται και λαμβάνω. Έχω το δικαίωμα σε στήριξη και συνηγορία για να μπορώ να συμμετέχω. Έχω το δικαίωμα να ζητήσω συμβουλές ή πληροφορίες από άλλες πηγές. Έχω το δικαίωμα να δώσω, να αρνηθώ ή να αποσύρω τη συναίνεσή μου οποτεδήποτε.

Ιδιωτικότητα: Δικαίωμα ιδιωτικότητας και εμπιστευτικότητας

Έχω το δικαίωμα να είναι η ιδιωτικότητά μου σεβαστή και οι προσωπικές μου πληροφορίες να τηρούνται εμπιστευτικές και ασφαλείς. Οι προσωπικές μου πληροφορίες δεν μπορούν να αποκαλυφθούν χωρίς τη συναίνεσή μου, εκτός εάν η αποκάλυψη των χρειάζεται για να λιγοστέψει ή να εμποδίσει σοβαρή απειλή σε ζωή, ευεξία, ή ασφάλεια ή απαιτείται από νόμο.

Έχω το δικαίωμα να ζητήσω και να έχω πρόσβαση στο φάκελό μου, εκτός εάν υφίσταται νομικός περιορισμός. Μπορώ να κατονομάσω άτομα στα οποία μπορούν να κοινοποιηθούν οι πληροφορίες μου.

Σχόλιο: Δικαίωμα να σχολιάσω και/ή να παραπονεθώ

Έχω το δικαίωμα να με ακούσουν και να σχολιάσω, ή να κάνω παράπονο για τις υπηρεσίες που ζήτησα ή μου παρασχέθηκαν. Έχω το δικαίωμα το παράπονό μου να το χειριστούν, σωστά και γρηγορά και χωρίς εκδίκηση επειδή έκανα παράπονο.

Έχω το δικαίωμα σε αντιπρόσωπο δικής μου επιλογής για να με στηρίζει και για να συνηγορεί για εμένα όταν κάνω παράπονο. Τα σχόλια και τα παράπονά μου χειρίζονται με διαφάνεια για να βεβαιώσουν βελτιώσεις.

Μιλήστε με HCSCC

Τηλεφωνήστε στο: (08) 7117 9313 ή 1800 232 007 (Country SA Landline)

Teletypewriter (TTY): 133 677 ή 1800 555 677 (Country SA Landline)

Email: info@hcscc.sa.gov.au

Γράψτε: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Website: www.hcscc.sa.gov.au

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

Ώρες γραφείου: Δευτέρα – Παρασκευή: 9 π.μ. μέχρι 5 μ.μ. (Σάββατο και Κυριακή: Κλειστο)



Τηλεφωνήστε στο

(08) 7117 9313 ή το 1800 232 007 (Σταθερό τηλέφωνο
Υπαιθρου SA)



Email

info@hcscc.sa.gov.au



Ιστοσελίδα

hcscc.sa.gov.au