अपने अधिकारों की जानकारी रखें

साउथ ऑस्ट्रेलिया में Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC) के स्वास्थ्य एवं सामुदायिक सेवाओं के चार्टर (अधिकार-पत्र) की संदर्शिका।

HCSCC के चार्टर (अधिकार-पत्र) के बारे में

HCSCC का चार्टर साउथ ऑस्ट्रेलिया में अधिकांश स्वास्थ्य और सामुदायिक सेवाओं का प्रयोग करने वाले लोगों, और सेवा प्राप्त करने की कोशिश करने वाले या सेवा का प्रयोग करने वाले व्यक्ति की ओर से उसके परिजनों, देखभालकर्ताओं और नामांकित व्यक्तियों के अधिकार निर्धारित करता है।

सेवाओं में सरकारी, निजी और गैर-सरकारी क्षेत्रों में विभिन्न प्रकार की स्वास्थ्य और सामुदायिक सेवाएँ शामिल हैं।

HCSCC चार्टर का प्रयोग निम्नलिखित द्वारा

किया जाएगा:

<u>उपभोक्ता:</u>

- लोगों को स्वास्थ्य या सामुदायिक सेवा प्राप्त करने की कोशिश करते या इसका प्रयोग करते समय अपने अधिकारों को समझने में।
- किसी सेवा प्रदाता के साथ शिकायत करने में – चिंताओं का संचार करने में मदद देने में।

<u>सेवा प्रदाता:</u>

- उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों की सूचना देने में।
- शिकायत पर प्रतिक्रिया करते समय – चिंता के क्षेत्र/त्रों की पहचान करने और उनपर कार्यवाही करने में।
- सेवा सुधारों के बारे में सेवा प्रयोगकर्ताओं के साथ सहभागिता करने में।
- व्यक्ति-केन्द्रित गुणवत्ता सुधार साधन के तौर पर।
- HCSCC को शिकायतों और उनपर प्रतिक्रिया करने के फलस्वरुप की गई कार्यवाहियों की सूचना देने में, जो HCSCC के चार्टर के अधिकारों से सम्बन्धित हों।

<u>HCSCC:</u>

- उपभोक्ताओं के अधिकारों से सम्बन्धित जानकारी, शिक्षा और सलाह प्रदान करने में।
- जब HCSCC को यह निर्धारित करने के लिए शिकायत की जाती है कि क्या सेवा प्रदाता ने यथोचित कदम उठाया या नहीं।
- सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए शिकायतों के रुझानों तथा प्रणालीगत मामलों पर नज़र रखने और इनकी सूचनी देने में।

मार्गदर्शन करने वाले पांच सिद्धांत

<u>विविधता:</u> साउथ ऑस्ट्रेलिया का समुदाय अलग-अलग संस्कृतियों, आवश्यकताओं, मान्यताओं और जीवन-शैलियों से सम्बन्धित लोगों से बना है और इसकी पहचान तथा इसका सम्मान किया जाना चाहिए।

निर्णय-लेने की क्षमता: हो सकता है कि रोग, चोट, विकलाँगता या विकास के कारण कुछ लोगों में निर्णय लेने क्षमता ख़राब हो। ख़राब क्षमता अस्थायी या स्थायी, आंशिक या संपूर्ण हो सकती है।

यदि व्यक्ति की निर्णय लेने की क्षमता ख़राब है तो सेवा प्रदाता को निर्णय लेने में समर्थन देना चाहिए।

यदि व्यक्ति की निर्णय लेने की क्षमता ख़राब है तो सेवा प्रदाता को किसी देखभालकर्ता सहित किसी वैकल्पिक निर्णयकर्ता को शामिल करना चाहिए या उसकी सहमति लेने का प्रयास करना चाहिए।

जिन व्यक्तियों की निर्णय लेने की क्षमता ख़राब होती है उन्हें स्वास्थ्य या सामुदायिक सेवाओं के प्रावधान में किसी तरह से वंचित नहीं रखा जाना चाहिए।

सहभागिता: सेवा प्रयोगकर्ताओं, देखभालकर्ताओं और प्रदाताओं के बीच वास्तविक साझेदारी सुरक्षित, उच्च गुणवत्ता की सेवाओं तथा सर्वश्रेष्ठ संभव परिणामों का प्रसार करती हैं। इसमें प्रासंगिक जानकारी सांझी करना और एक दूसरे के साथ सम्मान से बर्ताव करना शामिल है।

प्रदाता योगदान: स्वास्थ्य और सामुदायिक सेवाओं के प्रदाताओं को व्यक्तियों की स्वास्थ्य-देखरेख, कल्याण और हिते में योगदान देने के लिए सम्मान किया जाता है।

एथॉरिटी (प्राधिकरण): कानूनी आदेश या प्रक्रियाएँ स्थापित किए जाने पर कुछ अधिकार प्रभावित हो सकते हैं।

चार्टर में शामिल आठ अधिकार

पहुँच: स्वास्थ्य और सामुदायिक सेवाओं तक पहुँच का अधिकार

मुझे अपनी पहचान की गई ज़रुरतों को पूरा करने वाली स्वास्थ्य एवं सामुदायिक सेवाओं तक पहुँच का अधिकार है।

सुरक्षा: दुर्व्यवहार से सुरक्षा का अधिकार

मुझे दुर्व्यवहार, या दुर्व्यवहार के खतरे से सुरक्षा का तथा अपने कानूनी व मानवाधिकारों का सम्मान किए जाने और इन्हें बनाए रखे जाने का अधिकार है। मुझे भेदभाव और उत्पीड़न रहित सेवाएँ मिलने का अधिकार है।

गुणवत्ता: उच्च गुणवत्ता की सेवाओं का अधिकार

मुझे ऐसी सुरक्षित, विश्वसनीय और समन्वित सेवाएँ प्राप्त करने का अधिकार है जो मेरी आवश्यकताओं के लिए उचित हों और जो देखभाल, कौशल और दक्षता के साथ प्रदान की जाएँ।

मुझे मिलने वाली सेवाओं के लिए यह ज़रुरी है कि वे कानूनी, व्यवसायिक, नैतिक और अन्य प्रासंगिक मानकों की अनुपालना करती हों। सुधारों को सुनिश्चित करने के लिए मुझसे जुड़ी किन्हीं दुर्घटनाओं का प्रबंध स्पष्ट तौर पर किया जाना चाहिए।

सम्मान: सम्मानपूर्वक बर्ताव किए जाने का अधिकार

मुझे यह अधिकार है कि मेरे साथ विनम्रता, गरिमा और सम्मान के साथ बर्ताव किया जाए। मुझे ऐसी सेवाएँ प्राप्त करने का अधिकार है जो मेरी संस्कृति, विचारधाराओं, मान्यताओं और व्यक्तिगत विशिष्टताओं का सम्मान करती हों।

सूचना: सूचित रखे जाने का अधिकार

मुझे सेवाओं, उपचार, विकल्पों और खर्चों के बारे में एक ऐसे तरीके से स्पष्ट, खुले और सामयिक संचार किए जाने का अधिकार है जिसे मैं समझ सकूँ। आवश्यकता पड़ने पर, मुझे एक दक्ष व्यवसायिक दुभाषिए की सेवा प्राप्त करने का अधिकार है।

<u>सहभागिता: सक्रिय रुप से भाग लेने का अधिकार</u>

मुझे नियोजित और प्राप्त सेवाओं से जुड़े फैसलों और विकल्पों में पूरी तरह शामिल होने का अधिकार है। मुझे समर्थन और वकालत का अधिकार है ताकि मैं भाग ले सकूँ। मुझे अन्य स्त्रोतों से सलाह या सूचना लेने का प्रयास करने का अधिकार है। मुझे किसी भी समय अपनी सहमति देने, रोके रखने या वापिस लेने का अधिकार है।

<u>गोपनीयता: गोपनीयता और गुप्तता का अधिकार</u>

मुझे यह अधिकार है कि मेरी गोपनीयता का सम्मान किया जाए और मेरी निजी जानकारी गुप्त और सुरक्षित रखी जाए। मेरे बारे में व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा मेरी सहमति के बिना किया जा सकता है, बशर्ते कि यह खुलासा जीवन, कल्याण, या सुरक्षा पर किसी गंभीर खतरे को कम करने या इसकी रोकथाम करने के लिए हो अथवा ऐसा करना कानूनी तौर पर आवश्यक हो।

मुझे अपने रिकॉर्ड का निवेदन करने और इनतक पहुँच प्राप्त करने का अधिकार है, बशर्ते कि कोई कानूनी प्रतिबंध लागू न हो। मैं ऐसे लोगों को नामांकित कर सकता/सकती हूँ जिनके साथ जानकारी सांझी की जा सकती है।

<u>टिप्पणी: टिप्पणी और/या शिकायत करने का अधिकार</u>

मैं जिन सेवाओं को प्राप्त करने की कोशिश करता/करती हूँ या जो मुझे प्रदान की जाती हैं, उन्हें लेकर मेरी बात सुने जाने और मुझे उनपर टिप्पणी या शिकायत करने का अधिकार है। मुझे यह अधिकार है कि मेरी शिकायत का निपटान उचित ढंग से और शीघ्रता से तथा मेरे द्वारा शिकायत करने के कारण मुझसे बिना किसी प्रतिकार के किया जाए।

मुझे यह अधिकार है कि शिकायत करते समय मेरा समर्थन और मेरी वकालत करने के लिए मुझे अपनी पसंद का प्रतिनिधि मिले। सुधारों को सुनिश्चित करने के लिए मेरी फीडबैक और शिकायतों का प्रबंध स्पष्ट तौर पर किया जाता है।

HCSCC ानरक ताब थास के

नोफ: (08) 7117 9313 ाय 1800 232 007 (िट्रकं SA नइालडलैं)

रटइारपइाटीलटे (TTY): 133 677 ाय 1800 555 677 (िट्रकं SA नइालडलैं)

लमे-ई: info@hcscc.sa.gov.au
काड: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000
टइासबवे: www.hcscc.sa.gov.au
ातप: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000
यमस र्याक: रावक्रशु-रावमोस: (दबं :राववरि / रावनशि) कत जेब5 माश से जेब9 हबसु