

Legyen tisztában a jogaival

Útmutató az Egészségügyi és közösségi szolgálatok - Panaszbiztosának (HCSCC) a Chartájához: 'Az egészségügyi és közösségi szolgálatokban részesülők jogainak a Chartája Dél-Ausztráliában'.

A HCSCC Charta

A HCSCC Charta magában foglalja azoknak a jogait, akik a legtöbb egészségügyi és közösségi szolgálatot használják Dél Ausztráliában, valamint azoknak a családtagoknak, gondozóknak és képviselőknek a jogait, akik fellépnek azoknak a nevében, akik keresik vagy igénybe veszik ezeket a szolgálatokat.

A szolgálatokhoz az egészségügyi és közösségi szervezetek széles köre tartozik, állami, privát és nem-állami (NGO) jelleggel.

A HCSCC Chartát használni fogják:

Akik igénybeveszik a szolgálatokat:

- Hogy mindenki, aki egészségügyi vagy közösségi szolgálatot keres vagy használ, jobban megértse a jogait.
- Amikor panasszal fordulnak a szolgáltatóhoz – hogy segítséget kapjanak a gondjaik közléséhez.

A szolgáltatók:

- Hogy tájékoztassák a jogaikról a résztvevőket.
- Amikor panaszra válaszolnak – hogy azonosítsák és megjavítsák a gondot okozó terület(ek)et.
- Hogy bevonják a szolgáltatás résztvevőit a szolgáltatás megjavításába.
- Hogy használják személyre összpontosított minőségi műszernek.
- Hogy jelentsék a HCSCC-nek a panaszokat és hogy milyen lépéseket tettek az elintézésükre, figyelembe véve a HCSCC Chartába foglalt jogokat.

A HCSCC:

- Hogy tájékoztasson, neveljen és tanácsot adjon a résztvevők jogaival kapcsolatban.
- Amikor panasz érkezik a HCSCC-hez, hogy megállapítsa, helyesen járt-e el a szolgáltató.
- Hogy figyelemmel kísérelje és jelentse a panaszok és rendszeresen visszatérő ügyek irányát a szolgáltatások megjavítása érdekében.

Öt irányító alapelv

- Sokféleség: A dél-ausztrál társadalom tagjai a legkülönbözőbb kultúrával, szükségletekkel, értékekkel és életformával rendelkeznek, és ezt elismerni és tisztelni kell.



Telefon

(08) 7117 9313 vagy 1800 232 007 (Dél-Ausztrál Vonalas Telefon)



Email

info@hcscc.sa.gov.au



Webcím

hcscc.sa.gov.au

Sokféleség: A dél-ausztrál társadalom tagjai a legkülönbözőbb kultúrával, szükségletekkel, értékekkel és életformával rendelkeznek, és ezt elismerni és tisztelni kell.

Elhatározási képesség: Az embereknek korlátozott elhatározási képességük lehet betegség, sérülés, fogyatékosság vagy fejlődési probléma következtében. A korlátozott elhatározási képesség lehet ideiglenes vagy maradandó, részleges vagy teljes.

Ha valakinek korlátozott az elhatározási képessége, a szolgáltatónak támogatott elhatározási képességet kell lehetővé tennie.

Ha egy személynek korlátozott az elhatározási képessége, a szolgáltatónak döntést hozó helyettest kell bevonnia vagy beleegyezését kell keresnie, ideértve a gondozót is.

Korlátozott elhatározási képességű személyeket nem szabad hátrányba helyezni az egészségügyi és közösségi szolgáltatások ellátásában.

Társasviszony: A résztvevők, gondozók és szolgáltatók igazi társasviszonya előmozdítja a biztonságos, magas minőségű szolgáltatást és a lehető legjobb eredményt. Ehhez szükséges az odavágó információ megosztása és a társak közti tisztelet betartása.

A szolgáltatók hozzájárulása: Az egészségügyi és közösségi szolgáltatók elismerést érdemelnek az arra szoruló személyek egészségéhez, jólétéhez és szociális segélyéhez való hozzájárulásukért.

Kivétel: Bizonyos jogokat törvényes döntések vagy folyamatok korlátozhatnak.

Nyolc Chartabeli jog

Részvétel: Az egészségügyi és közösségi szolgálatokban való részvétel joga.

Jogom van az olyan egészségügyi és közösségi szolgálatokban való részvételhez, amelyek kielégítik a megállapított szükségletemet.

Biztonság: Jogom van a durva bánásmódtól való megvédelmezéshez

Jogom van a durva bánásmódtól való biztonsághoz, vagy a durva bánásmód veszélyétől való biztonsághoz és ahhoz, hogy tiszteletben tartsák és értékeljék törvényes és emberi jogaimat.

Jogom van, hogy megkülönböztetés és zaklatás nélkül jussak szolgáltatásokhoz.

Minőség: Jogom van magas szintű szolgáltatáshoz

Jogom van biztonságos, megbízható, összhangba hozott szolgáltatásokhoz, amelyek megfelelnek a szükségleteimnek, és amelyeket gondosan, szakértelemmel és hozzáértéssel nyújtanak.

A szolgáltatásaim feleljenek meg a törvényes, szakmai, etikai és egyéb odavonatkozó normáknak.

Bármilyen engem érintő incidens nyíltan legyen kezelve a javítások érdekében.

Tiszteletben tartás: Jog a tiszteletteljes bánásmódhoz

Jogom van ahhoz, hogy udvariasan, méltósággal és tisztelettel bánjanak velem. Jogom van ahhoz, hogy olyan szolgáltatásokban legyen részem, amelyek tiszteletben tartják a kultúrámat, meggyőződésemet, értékkálámat és személyi tulajdonságaimat.

Információ: Tájékoztatási jog.

Jogom van ahhoz, hogy nyílt, világos és időszerű értesítést kapjak a szolgáltatásaimról, kezelésekről, lehetőségekről és a költségekről, még hozzá olyan formában, amit megértek. Amikor szükség van rá, jogom van tapasztalt, professzionális tolmácsoláshoz.

Részvétel: Aktív részvételi jog

Jogom van ahhoz, hogy teljes módon résztvegyek a tervezett és megvalósított szolgáltatásokkal kapcsolatos döntésekben és választásokban. Jogom van olyan támogatáshoz és képviselőhöz, amely lehetővé teszi a részvételemet. Jogom van ahhoz is, hogy tanácsot vagy információt szerezzek egyéb forrásokból. Jogom van hozzá, hogy adjam, visszatartsam vagy visszavonjam a beleegyezésemet.

Bizalmas kezelés: Bizalmassági és titoktartási jog

Jogom van rá, hogy tiszteletben tartsák a privát életemet, és hogy a személyi információm bizalmasan és biztonságosan kezeljék. A személyi információm nem hozható nyilvánosságra a beleegyezésem nélkül, hacsak nincs rá szükség, hogy csökkentse vagy megelőzze valakinek az élete, jóléte vagy biztonsága ellen irányuló komoly fenyegetést, vagy pedig a törvény úgy kívánja.

Kommentár: Kommentálási és panaszjog

Jogom van ahhoz, hogy meghallgassanak és kommentáljak, vagy panaszt tegyek olyan szolgáltatásokkal szemben, amelyeket igénybe szeretnék venni, vagy már használok. Jogom van rá, hogy a panaszomat megfelelően és gyorsan kezeljék, annak a megtorlása nélkül, hogy panaszt tettem.

Jogom van, hogy képviselőmet válasszam, aki támogat és a szószólom, amikor panaszt teszek. A visszajelzésem és a panaszaim a nyilvánosság előtt vannak, hogy elősegítsék a javulást.

Vegyük fel a kapcsolatot a HCSCC-vel

Hívószám: (08) 7117 9313 vagy 1800 232 007 (Country SA Landline)

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

Email: info@hcscc.sa.gov.au

Levélcím: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Webcím: www.hcscc.sa.gov.au

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

Üzleti órák: Hétfőtől péntekig reggel 9-től d.u. 5-ig (szombat / vasárnap: zárva)

**Telefon**

(08) 7117 9313 vagy 1800 232 007 (Dél-Ausztrál Vonalas
Telefon)

**Email**

info@hcscc.sa.gov.au

**Webcím**

hcscc.sa.gov.au