

# Упознајте се са вашим правима

Информације кроз жалбени процес са Повереником за жалбе о раду здравствених и друштвених служби Повеља о правима на здравствене и друштвене услуге у Јужној Аустралији.

## О HCSCC Повељи

HCSCC Повеља утврђује права особа које углавном користе услуге здравствених и друштвених служби у Јужној Аустралији и чланова њихових породица, старатеља и опуномоћеника који у њихово име траже или користе услуге.

Службе нуде широк спектар здравствених и друштвених услуга у државном, приватном и не-државном сектору.

HCSCC Повељом се могу користити:

### Корисници услуга:

- Да се помогне особама да разумеју своја права када траже или користе услуге здравствених и друштвених служби.
- Када се улаже жалба против службе која пружа услуге – помоћ код навођења разлога за жалбу.

### Даваоци услуга:

- Да обавесте кориснике о њиховим правима.
- Кад одговорају на жалбу – да се установе проблем/и и да се подзму одговарајући кораци.
- Да се повежу са корисницима услуга у вези побољшања у пружању услуга.
- Као средство за побољшање квалитете услуга усмерене на појединца.
- Да обавесте HCSCC о жалбама и предузетим радњама као одговорима на жалбу, а у складу са HCSCC Повељом о правима.

### HCSCC:

- Да обезбеди информације, едукацију и савете о правима корисника услуга.
- Када је жалба поднешена HCSCC, да одреди да ли је служба за пружање услуга поступала разумно.
- Да прати и извештава о трендовима жалби и систематским питањима за побољшање услуга.

## Пет водећих принципа

Различитост: Јужно Аустралијско друштво чине људи са различитом културном позадином, потребама, вредностима и начином живота и то се треба уважавати и поштивати.

Способност доношења одлука: Неке особе могу имати смањену способност за доношење одлука због болести, повреде, инвалидитета или потешкоћа у развоју. Смањена способност може бити привремена или стална, делимична или потпуна.



### Назовите

(08) 7117 9313 ИЛИ 1800 232 007 (Регионална ЈА  
фиксна линија)



### Email

info@hccsc.sa.gov.au



### Web страница

hccsc.sa.gov.au

Ако особа има смањену способност за доношење одлука, служба за пружање услуга треба омогућити подршку код доношења одлуке.

Ако особа има смањену могућност за доношење одлука, служба за пружање услуга треба ангажовати или тражити пристанак од особе номиноване за доношење одлука, укључујући и старатеља.

Појединци са смањеном способношћу за доношење одлука не смеју бити ускраћени у коришћењу здравствених или друштвених услуга.

Партнерство: Искрено партнерство између корисника услуга, старатеља и даваоца услуга пропагира услуге које су безбедне, високе квалитете и са најбољим исходом. То захтева поделу релевантних информација и узајамно међусобно поштовање свих укључених страна.

Допринос даваоца услуга: Даваоци здравствених и друштвених услуга су признати у свом раду због њиховог доприноса у здравственој заштити, благостању и добробити појединаца.

Овлашћења: Нека права могу бити ускраћена ако постоје правни налози или покренути процеси.

## **Осам права Повеље**

### Приступ: Право приступа здравственим и друштвеним услугама

Ја имам право приступа здравственим и друштвеним услугама које задовољавају моје идентификоване потребе.

### Безбедност: Право заштите од злостављања

Ја имам право на заштиту од злостављања или ризика од злостављање и да се моја законска и људска права поштују и подржавају. Имам право на коришћење услуга без дискриминације и злостављања.

### Квалитет: Право на висок квалитет услуга

Ја имам право на безбедне, поуздане, координисане услуге, које одговарају мојим потребама и које су ми пружене са пажњом, вешто и компетентно.

Услуге које примам требају бити у складу са законским, професионалним, етичким и другим релевантним стандардима.

Било кији инцидент који укључује мене треба решавати отворено, да би се омогућило побољшање.

### Поштовање: Право на опхођење са поштовањем

Ја имам право да се са мном поступа учтиво, достојанствено и са поштовањем. Имам право на коришћење услуга које поштују моју културу, веровања, вредности и личне карактеристике.



#### **Назовите**

(08) 7117 9313 ИЛИ 1800 232 007 (Регионална ЈА  
фиксна линија)



#### **Email**

info@hccsc.sa.gov.au



#### **Web страница**

hccsc.sa.gov.au

### Информације: Право да будемо обавештени

Ја имам право на отворену, јасну и благовремену комуникацију о услугама, третману, опцијама и ценама коштања, на начин који је мени разумљив. Када је потребно, имам право на услуге компетентног професионалног преводиоца.

### Суделовање: Право да активно суделујем

Имам право да у потпуности будем укључен/а у доношење одлука и изборима везаним за услуге које се планирају и пружају. Имам право на подршку и заштиту, тако да могу суделовати. Имам право тражити савет или информације из других извора. Имам право да дам, задржим или повучем свој пристанак у било које време.

### Приватност: Право на приватност и поверљивост

Имам право на поштовање моје приватности и да су моји лични подаци строго поверљиви и заштићени. Лични подаци о мени не смеју се обелоданити без мог пристанка, осим ако је обелодањивање потребно да се умањи или спречи озбиљна претња по мој живот, благостање или безбедност или је законом прописано.

Имам право да захтевам и добијем приступ мојим подацима, осим ако постоји важеће законско ограничење. Могу именовати особу/е са којима се подаци могу поделити.

### Коментар: Право на коментар и/или жалбу

Имам право да ме се саслуша и да коментаришем о или поднесем жалбу на услуге које тражим или су ми пружене. Имам право да се са мојом жалбом поступа како треба и на време и без кажњавања као резултат тога што је жалба поднешена.

Имам право на представника по мом избору који ће ме подржати и заступати када поднесем жалбу. Са мојим повратним информацијама и жалбом треба управљати отворено како би се допринело побољшању.

## **Разговарајте са HCSCC**

Назовите: (08) 7117 9313 или 1800 232 007 (Регионална ЈА фиксна линија)

Teletypewriter (TTY): 133 677 или 1800 555 677 (Регионална ЈА фиксна линија )

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

Писмено: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

Посетите нас на: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

Радно време: од понедељка до петка: 9:00 до 17:00 (субота/недеља: Затворено)



#### Назовите

(08) 7117 9313 ИЛИ 1800 232 007 (Регионална ЈА  
фиксна линија)



#### Email

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



#### Web страница

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