

# Jua Hazi Zako

Mwongozo kwa Kamishna wa Malalamishi ya Huduma za Afya na Jamii (HCSCC) Mkataba wa Afya na Huduma za Jamii katika Australia ya Kusini.

## Kuhusu Mkataba wa HCSCC

Mkataba wa HCSCC unaweka haki za watu wanaotumia huduma nyingi za afya na jamii katika Australia ya Kusini, na kwa wanafamilia, watoto na wateuliwa ambao wanatenda kwa niaba ya mtu anayetafuta au kutumia huduma.

Huduma ni pamoja na huduma mbalimbali za afya na jamii katika sekta za umma, binafsi na zisizo za serikali.

Mkataba wa HCSCC utatumiwa na:

### Watumiaji:

- Kuwasaidia watu kuelewa haki zao wakati wa kutafuta au kutumia huduma ya afya au jamii.
- Wakati wa kupeleka malalamiko na mtoa huduma-ili kusaidia kuwasilisha wasiwasi.

### Kwa watoa huduma:

- Kuwajulisha wateja kuhusu haki zao.
- Wakati wanajibu malalamiko – kutambua na kutendea kazi maeneo ya wasiwasi.
- Kushiriki na watumiaji wa huduma kuhusu uboreshaji wa huduma.
- Kama chombo cha kuboresha ubora wa mtu.
- Kuripoti kwa HCSCC kuhusu malalamiko na hatua zilizochukuliwa katika kukabiliana nazo, wanaohusishwa na haki za mkataba wa HCSCC.

### Kuhusu HCSCC:

- Kutoa habari, elimu na ushauri kuhusu haki za watumiaji.
- Wakati malalamiko yanafanywa kwa HCSCC kuamua kama mtoa huduma atalitenda inavyostahili.
- Kufuatilia na kuripoti mielekeo ya malalamishi na masuala ya utaratibu wa kuboresha huduma.

## Kanuni Tano Zinazoongoza

Utofauti: Jamii ya Australia Kusini imeundwa na watu wenye tamaduni tofauti, mahitaji, maadili na njia za maisha na hii ni kuweza kutambuliwa na kuheshimiwa.

Uwezo wa kufanya maamuzi: watu wengine wanaweza kuwa na uwezo mdogo wa kufanya maamuzi kutokana na ugonjwa, kuumia, ulemavu au maendeleo. Uwezo huo mdogo unaweza kuwa wa muda au wa kudumu, kuwa sehemu au kamilifu.

**Piga**

(08) 7117 9313 AU 1800 232 007 (Simu ya ndani SA)

**Brua pepe**

info@hcsc.sa.gov.au

**Tovuti**

hcsc.sa.gov.au

Ikiwa mtu ana uwezo mdogo wa kufanya uamuzi, mtoa huduma anapaswa kuwezesha mtu huyo kufanya maamuzi.

Ikiwa mtu ana uwezo mdogo wa kufanya uamuzi, mtoa huduma anapaswa kuhusisha au kutafuta ridhaa ya mtu mbadala wa kufanya maamuzi, ikiwa ni pamoja na mlezi.

Watu wenye uwezo mdogo wa kufanya maamuzi lazima wasikoseshwe uhalali wa kujitegemea katika utoaji wa huduma za afya au jamii.

Ushirikiano: ushirikiano halisi kati ya watumiaji wa huduma, walezi na watoaji inakuza huduma salama, ubora wa juu na matokeo bora kadri iwezekanavyo. Hii inahitaji kushiriki taarifa muhimu na kuchukulia kila mmoja kwa heshima.

Mchango wa mtoa huduma: wtoa huduma za afya na jamii wanatambuliwa kwa mchango wao katika huduma ya afya, ustawi na ustawi wa watu binafsi.

Mamlaka: baadhi ya haki zinaweza kuathirika wakati amri au taratibu za kisheria zikiwepo.

### **Haki nane za Mkataba**

Upatikanaji: Haki ya kufikia huduma za afya na jamii

Nina haki ya kupata huduma za afya na jamii zinazoendana na mahitaji yangu yaliyotambuliwa.

Usalama: Haki ya kuwa salama kutokana na unyanyasaji

Nina haki ya kuwa salama kutokana na matumizi mabaya, au hatari ya dhuluma, na kuwa na haki zangu za kisheria na za binadamu kuheshimiwa na kushikilia. Nina haki ya kupokea huduma huru kutokana na ubaguzi na unyanyasaji.

Ubora: Haki kwa huduma ubora za juu

Nina haki ya kupokea huduma salama, za kuaminika, za uratibu ambazo zinafaa kwa mahitaji yangu na kutolewa kwa huduma, ujuzi na uwezo.

Huduma ninayoopokea inapaswa kuzingatia sheria, kitaaluma, kimaadili na viwango vingine muhimu.

Matukio yoyote yaliyohusisha mimi yanasimamiwa kwa uwazi ili kufanya maboresho ya uhakika.

Heshima: Haki ya kutendewa kwa heshima

Nina haki ya kuchukuliwa kwa heshima, hadhi na heshima. Nina haki ya kupokea huduma ambazo zinaheshimu utamaduni wangu, imani, maadili na sifa za kibinafsi.

Taarifa: Haki ya kuwa na taarifa

Nina haki ya mawasiliano ya wazi, mazuri na ya wakati kuhusu huduma, matibabu, chaguo na gharama katika njia ambayo ninaweza kuelewa. Ikihitajika, nina haki ya mkalimani wa kitaalamu.

**Piga**

(08) 7117 9313 AU 1800 232 007 (Simu ya ndani SA)

**Brua pepe**

info@hccsc.sa.gov.au

**Tovuti**

hccsc.sa.gov.au

Ushiriki: Haki ya kushiriki kikamilifu

Nina haki ya kujihusisha kikamilifu katika maamuzi na chaguo kuhusu huduma zilizopangwa na kupokea. Nina haki ya kuunga mkono na utetezi ili ninaweza kushiriki. Nina haki ya kutafuta ushauri au habari kutoka kwa vyanzo vingine. Nina haki ya kutoa, kuzuia au kuondoa idhini yangu wakati wowote.

Faragha: Haki ya faragha na usiri

Nina haki ya faragha yangu kuweza kuheshimiwa na taarifa yangu ya kibinafsi kutunzwa siri na salama. Maelezo ya kibinafsi kuhusu mimi yanaweza kuwa wazi bila ridhaa yangu, isipokuwa taarifa inayohitajika kupunguza au kuzuia tishio kubwa kwa maisha, ustawi, au usalama au kama inavyohitajika kwa sheria.

Nina haki ya kuomba na kupata ufikiaji wa rekodi zangu, isipokuwa kama kuna kizuizi cha kisheria. Ninaweza kuteua mtu au watu na ambao habari zangu zinaweza kuchangiwa.

Maoni: haki ya kutoa maoni na/au kulalamika

Nina haki ya kusikiliza na kutoa maoni juu ya, au kufanya malalamiko kuhusu huduma ambazo nilitafuta au kutolewa kwangu. Nina haki ya malalamiko yangu kushughulikiwa vizuri na mara moja, na bila ya malipo kama matokeo baada ya kufanya malalamiko.

Nina haki ya kuwa na mwakilishi wa uchaguzi wangu wa kusaidia na kuniwakilisha wakati wa kufanya malalamiko. Maoni na malalamishi yangu husimamiwa kwa uwazi ili kuhakikisha maboresho yanafanyika.

**Ongea na HCSCC**

Piga: (08) 7117 9313 au 1800 232 007 ( Simu ya Ndani vijijini SA)

Teletypewriter (TTY): 133 677 au 1800 555 677 (Simu ya Ndani vijijini SA)

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

Andika: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

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

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

Masaa ya kazi: Jumatatu-Ijumaa: 9am mpaka 5pm (Jumamosi / Ijumaa: pamefugwa)

**Piga**

(08) 7117 9313 AU 1800 232 007 (Simu ya ndani SA)

**Brua pepe**

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

**Tovuti**

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