

Der Beschwerdebeauftragte für Gesundheits- und Sozialleistungen (Health and Community Services Complaints Commissioner) (HCSCC)



**Kennen Sie Ihre Rechte, wenn Sie Gesundheits- oder Sozialleistungen empfangen.
Ein Leitfaden zur HCSCC-Charta der Rechte bei Gesundheits- und Sozialleistungen (Charter of Health and Community Services Rights) in South Australia**

Die HCSCC-Charta

Charta der Rechte bei Gesundheits- und Sozialleistungen im Rahmen des Gesetzes zu Beschwerden über Gesundheits- und Sozialleistungen von 2004 in South Australia.

Die HCSCC-Charta legt die Rechte von Empfängern der meisten Gesundheits- und Sozialleistungen in South Australia sowie von deren Familienangehörigen, Betreuern und Bevollmächtigten fest, wenn diese eine Person vertreten, die Leistungen beantragt oder empfängt.

Zu diesen Leistungen gehört eine breite Palette von Gesundheits- und Sozialleistungen im öffentlichen, Privat- und Wohlfahrtssektor.

Die HCSCC-Charta wird benutzt von:

Leistungsempfängern:

- um Menschen zu helfen, ihre Rechte zu verstehen, wenn sie eine Gesundheits- oder Sozialleistung beantragen oder empfangen
- beim Einlegen einer Beschwerde gegenüber einem Leistungsanbieter - um bei der Mitteilung von Sorgen oder Bedenken zu helfen

Leistungsanbietern:

- um Leistungsempfänger über ihre Rechte zu informieren
- bei Beantwortung einer Beschwerde - um den bzw. die Bedenken erregenden Bereich/e zu identifizieren und darauf einzugehen
- um sich mit den Leistungsempfängern über eine Verbesserung der Leistung auszutauschen
- als ein auf die Person zugeschnittenes Mittel zur Qualitätsverbesserung
- um dem HCSCC über Beschwerden und darauf folgende Maßnahmen im Rahmen der HCSCC-Charta Bericht zu erstatten

dem Beschwerdebeauftragten für Gesundheits- und Sozialleistungen:

- zur Bereitstellung von Informationen, Schulung und Beratung über die Rechte von Leistungsempfängern
- um nach Eingang einer Beschwerde beim HCSCC zu entscheiden, ob der Leistungsanbieter angemessen gehandelt hat
- um durch die Überwachung und Meldung von Beschwerdetendenzen und systembedingten Problemen die Leistungen zu verbessern

Die HCSCC-Charta enthält:

5 Leitprinzipien:

Kulturelle Vielfalt - Die Gesellschaft South Australias besteht aus Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen und mit unterschiedlichen Bedürfnissen, Werten und Lebensweisen. Dies ist anzuerkennen und zu respektieren.

Entscheidungsfähigkeit - Die Entscheidungsfähigkeit mancher Menschen könnte durch Krankheit, Verletzung, Behinderung oder Entwicklungsstand eingeschränkt sein. Diese eingeschränkte Fähigkeit kann befristeter oder permanenter, teilweiser oder kompletter Art sein. Falls die Entscheidungsfähigkeit einer Person eingeschränkt ist, sollte der Leistungsanbieter eine unterstützte Entscheidungsfindung ermöglichen. Wenn eine Person nicht voll entscheidungsfähig ist, muss der Leistungsanbieter stellvertretende Entscheidungsträger, wie etwa Betreuer, hinzuziehen und um deren Zustimmung ersuchen. Personen mit eingeschränkter Entscheidungsfähigkeit dürfen beim Angebot gesundheitlicher und sozialer Leistungen nicht benachteiligt werden.

Partnerschaft - Eine echte Partnerschaft zwischen Leistungsempfängern, Betreuern und Anbietern begünstigt sichere, qualitativ hochwertige Leistungen und bestmögliche Resultate. Dazu ist es notwendig, relevante Informationen zu teilen und sich gegenseitig mit Respekt zu behandeln.

Beitrag der Leistungsanbieter - Die Anbieter von Gesundheits- und Sozialleistungen werden für ihren Beitrag zur medizinischen Versorgung, dem Wohlbefinden und der Wohlfahrt des Menschen gewürdigt.

Vollmacht - Manche Rechte können durch bestehende gesetzliche Verfügungen oder Verfahren betroffen sein.



8 Rechte im Rahmen der Charta:

1. ZUGANG – Recht auf Versorgung mit Gesundheits- und Sozialleistungen. Ich habe ein Recht auf Versorgung mit Gesundheits- und Sozialleistungen, die meinen erkannten Bedürfnissen entsprechen.

2. SICHERHEIT – Recht auf Sicherheit vor Misshandlung. Ich habe ein Recht darauf, vor Misshandlung oder dem Risiko von Misshandlung sicher zu sein, und auf Respekt und Wahrung meiner gesetzlichen Ansprüche und Menschenrechte. Ich habe das Recht, Leistungen ohne Diskriminierung und Belästigung zu empfangen.

3. QUALITÄT – Recht auf Qualitätsleistungen. Ich habe ein Recht darauf, sichere, verlässliche und abgestimmte Leistungen zu empfangen, die meinen Bedürfnissen entsprechen und mit Sorgfalt, Geschick und Kompetenz bereitgestellt werden. Die mir gebotenen Leistungen sollten die gesetzlichen, professionellen, ethischen und sonstigen relevanten Normen erfüllen. Alle mich betreffenden Vorfälle werden offen behandelt, um Verbesserungen zu erreichen.

4. RESPEKT – Recht auf respektvolle Behandlung. Ich habe ein Recht darauf, höflich, wertschätzend und respektvoll behandelt zu werden. Ich habe ein Recht auf Leistungen, die meine kulturelle Herkunft, Überzeugungen, Werte und Charaktermerkmale respektieren.

5. INFORMATION – Recht auf Information. Ich habe ein Recht auf eine offene, klare und zeitgemäße Kommunikation über Leistungen, Behandlung, Alternativen und Kosten, die so verfasst ist, dass ich sie verstehen kann. Bei Bedarf habe ich Anspruch auf einen kompetenten und qualifizierten Dolmetscher.

6. MITWIRKUNG – Recht auf aktive Mitwirkung. Ich habe ein Recht darauf, an allen Entscheidungen und Auswahlmöglichkeiten bezüglich geplanter und empfangener Leistungen voll beteiligt zu sein. Ich habe Anspruch auf Unterstützung und Fürsprache, damit ich daran teilnehmen kann. Ich habe ein Recht, Beratung und Informationen aus anderer Quelle einzuholen. Ich habe ein Recht darauf, meine Zustimmung jederzeit zu geben, zu verweigern oder zu entziehen.

7. DATENSCHUTZ – Recht auf Datenschutz und Vertraulichkeit. Ich habe ein Recht darauf, dass meine Privatsphäre respektiert wird und meine persönlichen Daten vertraulich und sicher behandelt werden. Meine persönlichen Daten dürfen ohne meine Zustimmung nicht weitergegeben werden, außer wenn die Weitergabe erforderlich ist, um eine schwere lebens-, gesundheits- oder sicherheitsgefährdende Bedrohung zu mildern oder abzuwenden, oder wenn sie gesetzlich vorgeschrieben ist. Ich habe ein Recht darauf, Zugang zu meinen Akten zu verlangen und zu erhalten, solange keine gesetzlichen Einschränkungen vorliegen. Ich kann eine oder mehrere Personen bestimmen, an die meine Informationen weitergegeben werden dürfen.

8. STELLUNGNAHME – Recht auf Stellungnahme bzw. Beschwerde. Ich habe ein Recht darauf, angehört zu werden und zu beantragten oder gelieferten Leistungen Stellung zu nehmen oder mich darüber zu beschweren. Ich habe ein Recht darauf, dass meine Beschwerde ordnungsgemäß und umgehend und ohne Nachteile wegen der von mir vorgebrachten Beschwerde behandelt wird. Ich habe ein Recht auf eine von mir gewählte Vertrauensperson, die mich beim Vorbringen der Beschwerde unterstützen und für mich sprechen kann. Meine Rückmeldungen und Beschwerden werden offen behandelt, um Verbesserungen zu gewährleisten.

Kontakt zum HCSCC

Für weitere Informationen über die HCSCC-Charta der Rechte bei Gesundheits- und Sozialleistungen in South Australia

Wenden Sie sich an den HCSCC-Auskunftsdienst, Montag - Freitag 9 - 17 Uhr, unter der Nummer 8226 8666 oder für Country SA aus dem Festnetz unter **1800 232 007**

TTY
Telefon **133 677**
Telefon **1800 555 677** (Country SA aus dem Festnetz)

Falls wir Ihren Anruf nicht sofort beantworten können, hinterlassen Sie bitte eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter und wir melden uns bei Ihnen.

Schreiben Sie an: **HCSCC**, PO Box 199, Rundle Mall, SA 5000

Besuchen Sie die **HCSCC-Website** www.hcsc.sa.gov.au

Schicken Sie **HCSCC** eine E-Mail unter: info@hcsc.sa.gov.au

Schicken Sie **HCSCC** ein Fax an die Nummer **8226 8620**