

Carta del Paziente dell'Ospedale Pubblico



Respect

Avete il diritto di pretendere e di ricevere servizi di alto livello qualitativo negli ospedali pubblici.

patientcharter.health.vic.gov.au



Italian



Carta del Paziente dell'Ospedale Pubblico

Avete il diritto di pretendere e di ricevere servizi di alto livello qualitativo negli ospedali pubblici.

La presente Carta intende promuovere una collaborazione tra voi e il personale addetto ai servizi sanitari. Collaborando con il personale addetto alle cure, potrete giungere a risultati migliori per la vostra salute. Il personale addetto alle cure si compone di medici, infermieri e altri operatori sanitari, che si occupano di voi durante la vostra degenza ospedaliera. In ospedale ci sarà anche un Rappresentante dei Pazienti (Patient Representative), che potrete contattare in caso di dubbi, problemi o domande sui seguenti aspetti della vostra degenza ospedaliera.

Il presente opuscolo ha lo scopo di fornire informazioni su cosa potete attendervi dal servizio fornito dagli ospedali pubblici, ed è collegato ad altra documentazione sull'ospedale e sui diritti del paziente.

In un ospedale pubblico, avete i diritti e le responsabilità di seguito descritti.

I Vostri Diritti

Avete il diritto di:

Usufruire di una vasta gamma di servizi offerti dagli ospedali pubblici.

Gli ospedali pubblici del Victoria forniscono un'ampia gamma di servizi a chi risiede in Australia. Ad ogni paziente viene offerto il servizio più appropriato. Talvolta sarà necessario trasferire o inviare il paziente in un ospedale diverso, o in una struttura quale un centro di riabilitazione, o un centro sanitario comunitario. Disporre di una vasta gamma di servizi significa che ovunque voi siate nel territorio dello Stato, potrete accedere a forme di assistenza sanitaria di alta qualità e del tipo più adatto alle vostre esigenze.

Ricevere cure che siano basate sulle vostre esigenze cliniche, indipendentemente dalla vostra capacità di pagare, o dalla vostra assicurazione sanitaria.

Avete il diritto di essere curati, nei modi richiesti dalle vostre condizioni mediche, indipendentemente dalle vostre condizioni finanziarie, o dall'esistenza o meno di un'assicurazione sanitaria privata. .

Scegliere se preferite essere curati come paziente pubblico o privato.

Al momento del vostro ricovero in ospedale, prima oppure appena possibile immediatamente dopo il ricovero, potete scegliere di essere ricoverati come paziente privato o pubblico. I pazienti pubblici non dovranno sostenere alcuna spesa per il ricovero o per i servizi sanitari di cui usufruiscono. Nel caso dei pazienti privati, invece, le spese per alcuni servizi saranno a carico del paziente stesso, oppure dell'assicurazione. Potrebbe essere utile chiedere all'ospedale, alla compagnia d'assicurazione sanitaria o al proprio medico quali servizi saranno a pagamento, qualora decideste di essere curati come paziente privato. Il vostro diritto di scegliere il medico curante dipenderà dalla vostra condizione di paziente pubblico o privato.

Ricevere cura e assistenza in un ambiente sicuro.

Avete il diritto di stare in un ambiente sicuro, pulito e comodo durante la vostra degenza ospedaliera. Avete il diritto di fare qualsiasi osservazione al personale dell'ospedale, e di richiedere l'assistenza del Rappresentante dei Pazienti.

Partecipare alle decisioni in merito alla vostra cura ed assistenza.

Avete il diritto di partecipare pienamente alle decisioni in merito alla vostra cura, e dovete avere la possibilità di porre domande e discutere delle cure alle quali venite sottoposti, in modo da capire cosa sta accadendo. Se siete una persona adulta, avete il diritto di rifiutare le cure, se lo desiderate. Avete inoltre la facoltà di nominare una persona che prenda decisioni di natura medica per vostro conto, qualora voi non foste più in grado di prendere decisioni. Per ulteriori informazioni vi invitiamo a contattare l'ufficio del Public Advocate.

Partecipare alle decisioni e ricevere informazioni relative alla dimissione dall'ospedale.

Avete il diritto di partecipare pienamente alle decisioni relative a come e a quando avverrà la vostra dimissione dell'ospedale. Prima della dimissione, occorrerà prendere alcune decisioni sulle vostre esigenze continue. Avete il diritto di partecipare a queste decisioni e di ricevere informazioni sui servizi disponibili. Questo processo dovrà coinvolgere anche il vostro medico di base. Potete anche uscire dall'ospedale contro il parere dei medici: in questo caso dovete firmare un modulo, con il quale accettate di prendervi la responsabilità della vostra decisione.

Sapere quale personale si occuperà della vostra cura e assistenza.

Più di una persona si occuperà di voi in ospedale. Avete il diritto di sapere chi sarà responsabile della

vostra assistenza e cura, e come potete mettervi in contatto con queste persone.

Essere informati sulle vostre cure, e, se lo desiderate, richiedere un secondo parere medico.

Avete il diritto di essere pienamente informati sulla terapia e sulle cure che ricevete. Dovrebbe esservi messo a disposizione sufficiente tempo per porre domande, richiedere ulteriori informazioni e parlare con i familiari o gli amici prima di prendere qualunque decisione. Se non siete convinti della cura, avete il diritto di richiedere un secondo parere da parte di un altro operatore sanitario qualificato.

Accedere alla cartella clinica ed ai dati riservati per vostra informazione personale.

Durante la vostra degenza ospedaliera, o dopo la vostra dimissione, o anche dopo eventuali cure, potreste volere consultare la vostra cartella clinica. Potrebbe essere possibile accedere direttamente e informalmente alla cartella clinica, o a parte di essa, tramite il proprio medico curante, o tramite il Privacy Officer dell'ospedale. È possibile anche richiedere di consultare e ricevere copia della documentazione attraverso il Freedom of Information (FOI, cioè il diritto di accedere ai dati personali). Sia il Privacy Officer che il Freedom of Information Officer dell'ospedale vi potranno fornire informazioni su come presentare la richiesta. Questo processo è molto più formale, e potrebbe essere utile richiedere l'assistenza del Rappresentante dei Pazienti dell'ospedale.

Tutte le persone che si occupano della vostra cura e assistenza hanno l'obbligo morale e legale di mantenere riservate le vostre informazioni personali. Le vostre informazioni personali potranno essere comunicate a persone che non si occupano della vostra cura solo con la vostra autorizzazione, o se ciò sarà consentito per legge. A sua volta, qualunque persona che riceverà informazioni dall'ospedale sarà

legalmente vincolato a preservare la riservatezza di tali informazioni.

Essere curati con rispetto, dignità e tutela della privacy.

Le cure e le terapie verranno fornite ai pazienti, nei limiti del possibile, in ambienti che tutelano la loro privacy. Ogni paziente dovrebbe essere trattato in un modo che sia rispettoso della propria individualità. A sua volta, il paziente deve trattare il personale dell'ospedale con rispetto e considerazione.

Accedere ad un interprete accreditato, ove necessario

Avete il diritto di usufruire dei servizi di un interprete per informazioni essenziali come l'accettazione, e per parlare delle vostre condizioni mediche e della terapia. Se avete bisogno di un interprete durante la vostra degenza ospedaliera, informate il vostro medico o il personal infermieristico non appena sarà possibile. L'interprete potrà venire di persona, oppure potrà esservi di assistenza per via telefonica.

Ricevere servizi che rispettino le diverse culture.

Avete il diritto di essere trattati in un modo che rispetti la vostra cultura e il vostro credo; ad esempio, questo diritto può riferirsi al sesso della persona che si occupa di voi, o a particolari alimenti che dovete evitare. Ove possibile, l'ospedale compierà ogni sforzo per soddisfare le vostre esigenze specifiche. Se avete qualche domanda o richiesta, vi consigliamo di parlare con il personale dell'ospedale, oppure con il Rappresentante dei Pazienti.

Ricevere informazioni su quanto sta facendo l'ospedale per migliorare la qualità dell'assistenza.

Gli ospedali cercano costantemente di migliorare la qualità dei propri servizi. Talvolta i pazienti stessi o i loro famigliari possono individuare altri modi per

migliorare i servizi. Se avete qualche suggerimento su come possono essere migliorati i servizi, parlatene con il personale dell'ospedale.

Per gran parte delle professioni sono stati fissati alcuni standard che devono essere soddisfatti da tutti. Anche gli ospedali devono soddisfare alcuni standard. A partire dal 2001, agli ospedali viene chiesto di redigere una relazione annuale sulla qualità dell'assistenza. Questa relazione, che è indirizzata alla comunità, spiega in dettaglio come ogni singolo ospedale sta migliorando la qualità della propria assistenza sanitaria. Voi avete il diritto di accedere a queste informazioni.

Avere la possibilità di discutere di qualunque richiesta o reclamo in merito alla vostra degenza ospedaliera.

Se avete qualunque tipo di richiesta, o reclamo, parlatene con il personale addetto alle cure. Il personale dell'ospedale desidera risolvere i problemi rapidamente, ma questo è possibile solo se viene messo a conoscenza del problema. I Rappresentanti dei Pazienti sono presenti in tutti gli ospedali pubblici del Victoria. Se il vostro problema non può essere risolto parlandone con il personale addetto alle cure, vi consigliamo di parlarne con il Rappresentante dei Pazienti.

Presentare un reclamo ad un ente indipendente che si occupa di reclami.

La soluzione migliore è sempre quella di cercare di risolvere il problema direttamente con l'ospedale. Se avete provato questa via, ed ancora non siete soddisfatti, potete presentare il vostro reclamo all'Health Services Commissioner, che informerà il personale dell'ospedale del vostro reclamo, e vi consiglierà su come il vostro reclamo potrà essere risolto.

I Vostri Obblighi

Avete l'obbligo di:

Collaborare con il personale addetto alle cure, fornendo informazioni sulle vostre condizioni di salute, e sulle circostanze che potrebbero influire sulla terapia, la guarigione o la degenza ospedaliera.

Molte cose influiscono sulle vostre condizioni di salute, come ad esempio le vostre condizioni generali di salute, anche passate, la vostra condizione sociale e le vostre condizioni emotive. Il personale addetto alle cure potrà fornirvi l'assistenza più appropriata solamente se è a conoscenza di tutte le informazioni sulla vostra salute e sulle vostre condizioni. Avete l'obbligo di fornire al personale addetto alle cure tutte le informazioni necessarie relative alle vostre condizioni di salute. È essenziale che voi e il personale curante condividiate queste informazioni in modo aperto, in quanto questo consentirà di giungere al migliore risultato possibile.

Ulteriori Informazioni

Ulteriori informazioni sulla Carta del Paziente dell'Ospedale Pubblico sono disponibili sul sito: patientcharter.health.vic.gov.au

Presso il vostro ospedale ci sarà un Rappresentante dei Pazienti. Informatevi presso il personale dell'ospedale, o al banco informazioni.

Ulteriori informazioni sui diritti dei pazienti con problemi di salute mentale e dei pazienti degli ospedali privati, sull'assicurazione sanitaria e sulla legislazione relativa ai diritti dei pazienti possono essere reperite visitando i siti web e contattando gli indirizzi indicati di seguito.

Presso alcuni ospedali ci sono i cosiddetti "Funzionari di Collegamento per le Persone Aborigene" (Aboriginal Liaison Officers). Informatevi presso il personale dell'ospedale, o al banco informazioni.

Informazioni sui diritti dei pazienti con problemi di salute mentale possono essere reperite in formato di opuscoli oppure visitando il sito Internet: www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm





Health Services Commissioner

30th Floor, 570 Bourke Street,

Melbourne 3000

Telefono 8601 5200

Numero gratuito 1800 136 066

Fax 8601 5219

Sito web www.health.vic.gov.au/hsc

The Office of the Public Advocate

Level 5, 436 Lonsdale Street

Melbourne 3000

Telefono 9603 9500

Chiamata gratuita 1800 136 829

Sito web www.publicadvocate.vic.gov.au

È possibile reperire ulteriori informazioni sui Principi della Privacy e sull'Health Records Act 2001 e i diritti del paziente dal sito Internet:

www.dhs.vic.gov.au/privacy

La Carta del Paziente dell'Ospedale Privato (The Private Patient Hospitals Charter) è disponibile sul sito Internet:

www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf