

Karta Praw i Obowiązków Pacjenta Szpitali Państwowych



Respect

Pacjentom szpitali państwowych przysługuje prawo do oczekiwania i korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej na wysokim poziomie.

patientcharter.health.vic.gov.au



Polish



Karta Praw i Obowiązków Pacjenta Szpitali Państwowych

Pacjentom szpitali państwowych przysługuje prawo do oczekiwania i korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej na wysokim poziomie.

Karta praw i obowiązków pacjenta ma na celu promowanie układów partnerskich między pacjentami a personelem służby zdrowia. Najlepsze wyniki leczenia osiągane są poprzez współpracę pacjenta z zespołem służby zdrowia. Zespoły te składają się z lekarzy, pielęgniarek i innych pracowników służby zdrowia sprawujących opiekę nad pacjentem podczas pobytu w szpitalu. W każdym szpitalu urzęduje Rzecznik Praw Pacjenta, który zajmuje się kwestiami spornymi, do którego można zwracać się z pytaniami oraz problemami dotyczącymi wszelkich aspektów hospitalizacji.

Niniejsza ulotka zawiera informacje dotyczące świadczeń medycznych w szpitalach państwowych. Z ulotki można korzystać wraz z innymi wydawnictwami na temat szpitali i praw pacjentów.

Oto lista twoich praw i obowiązków podczas pobytu w szpitalu państwowym.

Twoje prawa

Prawo do korzystania z szerokiej gamy usług w szpitalach państwowych.

Wiktoriańskie szpitale państwowe służą szeroką gamą świadczeń zdrowotnych przeznaczonych dla mieszkańców Australii. Oznacza to, że w trakcie leczenia pacjenci niekiedy mogą zostać przeniesieni lub skierowani do innych szpitali lub placówek służby zdrowia, na przykład ośrodków rehabilitacyjnych lub społecznych ośrodków zdrowia. Szeroka gama usług oznacza także, że będziesz miał do nich dostęp niezależnie od tego, w jakiej części stanu w danej chwili przebywasz.

Prawo do leczenia zgodnie z potrzebami medycznymi bez względu na sytuację finansową oraz stan ubezpieczenia zdrowotnego.

Masz prawo do korzystania ze świadczeń medycznych koniecznych w trakcie leczenia, bez względu na to czy posiadasz ubezpieczenie prywatne, czy nie.

Prawo wyboru świadczeń dla pacjentów z ubezpieczeniem prywatnym lub bez.

W trakcie przyjęcia do szpitala (przed przyjęciem lub jak najszybciej po przyjęciu), możesz sam zdecydować czy będziesz przyjęty do szpitala jako pacjent publicznej czy też prywatnej służby zdrowia. Od pacjentów publicznej służby zdrowia nie pobiera się opłat za świadczenia medyczne, ani za pobyt w szpitalu. Pacjenci prywatnej służby zdrowia lub ich ubezpieczalnie pokrywają opłaty za niektóre świadczenia. Warto porozumieć się ze szpitalem, instytucją ubezpieczeń zdrowotnych lub lekarzem na temat innych świadczeń, za które pacjenci są zmuszeni płacić w prywatnym i publicznym systemie służby zdrowia. Prawo do wyboru lekarza prowadzącego zależy od tego, czy dany pacjent jest członkiem publicznej czy prywatnej służby zdrowia.

Prawo do leczenia i opieki w bezpiecznych warunkach.

Podczas pobytu w szpitalu posiadasz prawo do przebywania w higienicznych, wygodnych i bezpiecznych warunkach. Masz także prawo do zgłaszania wszelkich kwestii personelowi szpitala oraz do składania próśb o interwencję do zatrudnionego w szpitalu Rzecznika Praw Pacjenta.

Prawo do udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących leczenia i opieki zdrowotnej.

Masz pełne prawo do uczestnictwa w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej nad tobą, zadawania pytań i czynnego uczestnictwa w dyskusjach dotyczących leczenia, co pozwoli ci na zrozumienie swojej sytuacji. Osoby dorosłe mają prawo do odmowy leczenia, jeśli sobie tego nie życzą. Możesz ponadto wyznaczyć osobę, która w twoim imieniu będzie podejmowała decyzje medyczne, jeśli nie będziesz w stanie chwilowo sam tego uczynić. Bliższych informacji na ten temat udziela Biuro Rzecznika Publicznego.

Prawo do udziału w podejmowaniu decyzji i dostępu do informacji na temat wypisu ze szpitala.

Decyzje na temat terminu i sposobu wypisu ze szpitala powinny być podejmowane w ramach pełnej konsultacji z pacjentem. Przed wyjściem ze szpitala podejmowanych jest szereg innych postanowień dotyczących potrzeb pacjenta w przyszłości. Masz prawo do uczestniczenia w podejmowaniu tych decyzji, a także do uzyskania informacji na temat dostępnych służb opieki. Lekarz rodzinny, który skierował cię do szpitala również powinien być konsultowany w tej sprawie. Możesz opuścić szpital wbrew zaleceniom lekarza, ale często dopiero po podpisaniu formularza, w którym podejmiesz odpowiedzialność za swoją decyzję.

Prawo do uzyskania informacji na temat pracowników szpitala, których zadaniem będzie sprawowanie opieki nad tobą.

Masz prawo do uzyskania kompletnych informacji na temat swojego leczenia. Powinieneś dysponować wystarczającą ilością czasu na zadawanie pytań, pozwalających na uzyskanie dokładnych informacji oraz na konsultowanie swoich decyzji z rodziną i przyjaciółmi. Jeśli nie jesteś pewien szczegółów swojego leczenia, masz prawo wystąpić o opinię innego wykwalifikowanego pracownika służby zdrowia.

Prawo dostępu do dokumentacji medycznej i zapewnianie ochrony danych osobowych.

Podczas pobytu w szpitalu, po wyjściu do domu, a także po zabiegach, masz prawo wglądu w swoją historię choroby. W niektórych przypadkach o nieoficjalny dostęp do części lub całości historii choroby można poprosić własnego lekarza lub Pracownika ds. Ochrony Prywatności zatrudnionego w szpitalu. Można także złożyć wniosek w ramach Wolności Informacji (ang. Freedom of Information – FOI) o wgląd i kopię historii choroby. Informacje na temat składania wniosków dostępne są u zatrudnionego w szpitalu Pracownika ds. Wolności Informacji lub Pracownika ds. Ochrony Prywatności. Ponieważ procedura ta ma charakter oficjalny, w składaniu wniosku pomocy może udzielić Rzecznik Praw Pacjenta zatrudniony w szpitalu.

Wszyscy pracownicy zaangażowani w twoje leczenie i opiekę nad tobą zobowiązani są ustawowo do zachowania tajemnicy zawodowej. Informacje dotyczące twojej osoby mogą zostać przekazane osobom trzecim niezwiązanym z opieką nad tobą, jeśli sam wyrazisz na to zgodę lub tak przewiduje prawo. Zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem, osoby w posiadaniu informacji ze szpitala na twój temat zobowiązane są do zachowania tajemnicy

Prawo do korzystania ze świadczeń medycznych z poszanowaniem oraz zachowaniem godności i prywatności.

O ile jest to tylko możliwe, placówki opieki medycznej udzielają świadczeń lekarskich w warunkach, które pozwalają na zachowanie intymności. Powinieneś być traktowany w sposób szanujący twoją indywidualność. Personel szpitala oczekuje od ciebie traktowania go z poszanowaniem i godnością.

Prawo do korzystania z usług tłumaczy z uprawnieniami w przypadku problemów w porozumieniu się w języku angielskim.

Masz prawo do korzystania z pomocy tłumacza przy podejmowaniu istotnych decyzji, na przykład podczas przyjęcia do szpitala i w trakcie rozmów dotyczących historii choroby i opieki zdrowotnej. Jeśli potrzebna ci jest pomoc tłumacza w trakcie pobytu w szpitalu, daj o tym znać jak najszybciej swojemu lekarzowi lub pielęgniarce. Tłumacze dostępni są osobiście jak również przez telefon.

Prawo do usług świadczonych z uwzględnieniem różnic kulturowych.

Masz prawo do traktowania w sposób uwzględniający różnice kulturowe i wyznaniowe. Dotyczy to na przykład płci osób świadczących usługi medyczne lub specjalnej diety. Jeśli tylko jest to możliwe, szpital dołoży wszelkich starań, aby sprostać twoim wymaganiom. Wszelkie kwestie sporne powinny być kierowane do personelu lub Rzecznika Praw Pacjenta.

Informacje dotyczące kroków podejmowanych przez szpital w celu poprawy jakości świadczeń medycznych.

Szpitale nieustannie dążą do poprawy jakości udzielanych świadczeń. Sugestie dotyczące poprawy jakości usług powinny być kierowane do personelu.

W większości zawodów wymagane jest wywiązywanie się z ustalonych standardów. Podobne wymogi stosowane są w stosunku do pracowników szpitali. Poczynając od roku 2001. szpitale zobowiązane są do publikowania sprawozdań zawierających dane na temat jakości świadczeń medycznych. Masz pełne prawa do zapoznania się z tymi danymi.

Prawo do zadawania wszelkich pytań i składania zażaleń na temat pobytu w szpitalu.

W przypadku pojawienia się pytań lub zażaleń, skontaktuj się z członkami zespołu lekarskiego. Personel szpitalny ma na celu sprawne rozwiązywanie wszelkich problemów, o których został poinformowany. W każdym szpitalu na terenie Wiktorii zatrudniony jest Rzecznik Praw Pacjenta. Jeśli dana kwestia nie została rozwiązana przez zespół opieki zdrowotnej, powinieneś zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pacjenta.

Prawo do składania skarg do niezależnej instytucji odpowiedzialnej za rozpatrywanie skarg i zażaleń.

Przede wszystkim należy podjąć próby rozpatrzenia skargi przy pomocy personelu szpitala.

Jeśli próbowałeś tej drogi i nadal nie jesteś usatysfakcjonowany, możesz złożyć zażalenie do Komisarza Służby Zdrowia (ang. Health Services Commissioner). Komisarz Służby Zdrowia jest w stanie poinformować personel szpitala o twojej sprawie i służyć poradą oraz sposobami na rozwiązanie twojego problemu.

Twoje obowiązki

Obowiązek współpracy z zespołem lekarskim poprzez udzielanie informacji na temat swojego stanu zdrowia i okoliczności mających wpływ na świadczenie usług medycznych, powrót do zdrowia lub pobyt w szpitalu.

Niektóre z czynników wpływających na twoje zdrowie to przebieg choroby, ogólny stan zdrowia, warunki społeczne oraz zdrowie emocjonalne. Zespół służby zdrowia może zapewnić odpowiednie świadczenia tylko wtedy, gdy posiada pełen obraz twojej choroby i związanych z nią okoliczności. Jesteś odpowiedzialny za podanie wszelkich informacji związanych ze stanem zdrowia. Najlepszym rozwiązaniem jest otwarte dzielenie się informacjami pomiędzy pacjentem a zespołem służby zdrowia.

Blizsze informacje

Blizsze informacje na temat Karty Praw i Obowiazkow Pacjenta Szpitali Panstwowych dostepne sa pod:
patientcharter.health.vic.gov.au

Wszystkie szpitale zatrudniaja Rzecznika Praw Pacjenta, zapytaj o niego personel szpitala lub w punkcie informacyjnym.

Blizsze informacje na temat praw pacjentow pod opieka sluzb psychiatrycznych, pacjentow szpitali prywatnych, ubezpieczen zdrowotnych oraz ustawodawstwa dotyczacego praw pacjentow znajduja sie na wymienionych ponizej stronach internetowych i adresach.

Niektore szpitale zatrudniaja Pracownikow ds. Aborygenow, zapytaj o nich personel szpitala lub w punkcie informacyjnym.

Informacje na temat pacjentow pod opieka sluzb psychiatrycznych dostepne sa w formie ulotki na internecie pod adresem:
www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental/htm.





Komisarz Służby Zdrowia (ang. Health Services Commissioner)

30 piętro, 570 Bourke Street, Melbourne 3000

Telefon 8601 5200

Infolinia 1800 136 066

Faks 8601 5219

Strona internetowa: www.health.vic.gov.au/hsc

Biuro Rzecznika Publicznego (ang. Office of the Public Advocate)

5 piętro, 436 Lonsdale Street

Melbourne 3000

Telefon 9603 9500

Infolinia 1800 136 829

Strona internetowa:

www.publicadvocate.vic.gov.au

Bliższe informacje na temat Zasad Prywatności oraz Ustawy o Danych Medycznych z 2001 roku oraz twoich praw znajdują się w internecie pod adresem:
www.dhs.vic.gov.au/privacy.

Karta Praw i Obowiązków Pacjentów Szpitali Prywatnych dostępna jest w internecie pod:
www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf